ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

З.Д.НИЁЗОВ, А.М.КАРИМОВА

БАНК ЭТИКАСИ

ЎҚУВ ҚЎЛЛАНМА

САМАРҚАНД – 2022

УЎК: 336.7
КВК: _____

Ниёзов З.Д., Каримова А.М. Банк этикаси. Ўқув қўлланма. _____ _____ нашриёти. 2022 й. ___ бет.

Мазкур ўқув қўлланмада банк этикаси курсининг предмети, мақсади ва вазифалари, одоб–ахлоқ борасида буюк аждодларимизнинг қарашлари, ахлоқ тушунчасининг моҳияти, ходимларга ва мижозларга банк хизматларини амалга ошириш фаолиятининг ҳуқуқий асослари, банкларнинг одоб–ахлоқ кодекси, банк ходимининг касбий фаолиятидаги этикети каби масалалар атрофлича ёритилган.

Ўқув қўлланмада банк этикасини ўрганиш борасида фойдаланиш учун адабиётлар, ҳуқуқий–меъёрий ҳужжатлар тавсия этилган. Бўлажак мутахассисларни ахлоқий жиҳатдан тарбиялаш, жамоа орасида ўзини тута билиш одоби қоидаларини ўзлаштириш, раҳбарнинг ходимлар билан муомала маданиятини йўлга қўйиш, ўзининг ички ва ташқи гўзаллиги орқали намунали хатти–ҳаракатларни намоён этишга оид муҳим масалаларни илмий ва амалий ёритишга қаратилган.

Ўқув қўлланма 60410500 - “Банк иши ва аудити” таълим йўналиши талабалари учун танлов фан сифатида киритилган “Банк этикаси” фани учун мўлжалланган бўлиб, бундан магистрлар, тадқиқотчилар ва амалиёт ходимларига, банкирнинг этикаси масалалари билан қизиқувчи кенг китобхонлар оммаси фойдаланишлари мумкини.

Тақризчилар:

Пардаев О.М.	и.ф.д., проф. СамИСИ
Жабборова Д.	ф.ф.н., доц. СамДУ
Тошпулатов А.	ф.ф.н., СамДУ

Самарқанд. Иқтисодиёт ва сервис институти ўқув–услубий кенгашида кўриб чиқилган ва 2022 йил ____ «_____» нашрга тавсия этилган (__– сон баённома).

ISBN _____

Ниёзов З.Д., Каримова А.М., 2022
_____нашриёти, 2022

МУНДАРИЖА:

бетлар

КИРИШ.....

I боб. «БАНК ЭТИКАСИ» ФАННИНГ ПРЕДМЕТИ, МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАЛАРИ

1.1. «Банк этикаси» фанининг предмети, мақсади ва вазифалари.....

1.2. Банк тизимида кадрлар салоҳиятини ривожлантиришнинг асосий тамойиллари.....

1.3. Буюк мутафаккирларимизнинг адолат, одамийлик, ростлик ва саховат ҳақидаги манбалари.....

II боб. АХЛОҚНИНГ АСОСИЙ КАТЕГОРИЯЛАРИ

2.1. Ахлоқ категориялари ҳақида тушунча ва яхшилик ва ёмонлик ахлоқнинг умумий категориялари.....

2.2. Ахлоқий бурч категориясининг ижтимоий мазмуни виждон ва иймон тушунчалари.....

2.3 Эътикод, инкор ва адолат ҳамда шаън ор–номус категориялари.....

III боб. ОЛИЙ ТАЪЛИМ МУАССАЛАРИДА ОДОБ–АХЛОҚ

3.1. Олий таълим муассасаларида одоб–ахлоқ қоидалари.....

3.2. Олий таълим муассасаси жамоа аъзолари ўртасида кийиниш маданияти.....

IV боб. БАНК ЭТИКАСИ ВА ЭТИКЕТИ

4.1. Касбий этика ва этикет маданиятининг таърифи, мохияти ва вазифалари.....

4.2. Банк этикаси ва этикети.....

4.3. Банк ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқи кўриниши...

4.4. Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодексида ҳар бир банк ходимига қуйилган қоидалар ва

талаблар.....

V боб. БАНК ХОДИМИНИНГ ЭТИКЕТИ

5.1. Этикет ва унинг турлари.....

5.2. Тақдимот маросими этикети.....

VI боб. БАНК ХИЗМАТЧИСИ ЭТИКАСИНИНГ МЕЗОНЛАРИ

6.1. Банк хизматчисининг асосий ахлоқий қоидалари .....

6.2. Бошқаришда мимика ва ҳақиқий туйғуларни англаш.....

VII боб. БАНК ХИЗМАТЧИСИ ВА БАНК БОШҚАРУВ МАДАНИЯТИ

7.1. Банк раҳбарининг ахлоқий маданияти .....

7.2. Банкларда раҳбар шахсининг ахлоқий маданияти.....

7.3. Банк бошқарувчисининг маданияти, масъулияти ва маънавияти.....

7.4. Раҳбарлар маънавий–психологик маданиятининг тоифалари.....

7.5. Раҳбар шахснинг маҳорати ва шахсий етуклиги.....

VIII боб. БАНК ХИЗМАТЧИСИНИНГ БАҲС ЮРИТИШ САНЪАТИ

8.1. Баҳс юритиш санъати ва таснифи.....

8.2. Баҳс – ақллар кураши.....

8.3. Баҳсдаги ноҳолис усуллар.....

8.4. Саволлар, эътирозлар ва уларга жавоб.....

IX боб. БАНК ХОДИМИНИНГ ЭСТЕТИК МАДАНИЯТИ ВА ТАШҚИ КЎРИНИШИ

9.1. Эстетик маданият .....

9.2. Кийиниш маданияти, кийиниш одоби.....

9.3. Гўзалликка ва тартибга интилиш.....

X боб. БАНК БОШҚАРУВИДА МУОМАЛА МАДАНИЯТИНИНГ АСОСИЙ ЖИҲАТЛАРИ

10.1. Бошқарувда муомала маданияти.....
10.2. Муомала маданиятининг асосий тушунчалари ва тузилиши.....
10.3. Муомалада юзага келадиган зиддиятлар ва инсонинг феъл–атвори.....

XI боб. БАНК ХОДИМИНИНГ РАҲБАРЛИК УСЛУБИ, ФАЗИЛАТЛАРИ ВА МАДАНИЯТИ

11.1. Раҳбарлик услуби.....
11.2. Банкга раҳбарлик фаолиятининг самарадорлиги.....
11.3. Банк раҳбарнинг иш услуби.....
11.4 Банк раҳбарининг маънавияти.....
11.5. Банк раҳбарининг талабчанлиги.....

XII боб. НОТИҚЛИК ВА НУТҚ МАДАНИЯТИ БОШҚАРУВ ЖАРАЁНИНИНГ МУҲИМ ВОСИТАСИ

12.1. Нотиқлик ва нутқ маданиятининг пайдо бўлиши. ....
12.2. Нутк тушунчаси, жараёни ва хусусиятлари.....
12.3. Нутқ услубларининг турлари.....

XIII боб. БОШҚАРУВ ПЕДАГОГИКАСИ, БАНК ХОДИМИНИНГ ПЕДАГОГИК ЙЎНАЛГАНЛИГИ

13.1. Бошқарув педагогикаси.....
13.2. Шахсга нисбатан ижтимоий муносабатлар.....
13.3. Инсон хусусиятларин.....

XIV боб. ДИПЛОМАТИК ЭТИКЕТ. ДИПЛОМАТИК ЭТИКЕТДА КИЙИНИШ МАДАНИЯТИ ВА ҚОИДАЛАРИ

14.1. Этикет.....
14.2. Кийим ва меҳмоннинг ташқи кўриниши .....
14.3. Стол атрофида ўзини тутиш этикети .....

14.4. Расмий қабуллар .....
14.5. Ҳайъатлар (делегациялар) ташрифи .....
14.6. Дипломатик ёзишмаларни олиб бориш .....
14.7. Ташрифлар (визит карточкалар).....
14.8. Дипломатик протокол .....
14.9. Дипломатик этикетда кийиниш маданияти .....
14.10. Дипломатик мартаба .....

Г Л О С С А Р И Й.....

Фойдаланилган адабиетлар рўйхати.....

КИРИШ

Янги Ўзбекистонда кечаётган янгиланиш ҳамда давлат бошқарувини модернизациялаштириш, жаҳон тараққиётининг юқори босқичлари томон юксалтириш кўп жиҳатдан маънавиятга боғлиқ.

Ҳар бир соҳанинг ўзига хос касбий хусусиятлари, талаблари қонун ва қоидалари мавжудлигидан далолат беради. Демак, банк–молия тизими соҳасининг ҳам ўзига хос ахлоқ қоидалари мавжудлиги – бор ҳақиқатдир. Банкирнинг касбий фаолияти ўта масъулиятли ва шарафли касб соҳаларидан биридир. Бунинг сабаби – ушбу соҳавакиллари ўта масъулиятли ишни – фуқаролар, тадбиркорлар, акциядорлар, давлат, хорижий компаниялар ва бошқа ташкилотларнинг молиявий манбаларини кўпайтириш ҳамда бизнес юритиш мухитини яратишда иқтисодий ва ижтимоий ҳаётини фаравонлашишига манфатли устуворлигини таъминлаш билан шуғулланишидир. Банк соҳаси вакилларига юксак маънавий талаблар қўйилиши ушбу соҳани танлаган ёшларимиздан авваламбор, юксак ижобий фазилатларни эгаллашни талаб этади. Уларнинг фаолиятини давлат ва ҳокимият обрўйи, жамиятни янгилаш ва замонавийлаштиришга қаратилган сиёсат тақдири билан боғлайди.

Банк ходимининг касб этикасига бўлган эҳтиёжи асосан уч омил, аниқроғи – сабаб билан боғлиқ:

Биринчидан, танланган дунёвий тараққиёт йўлимиз – ҳуқуқий давлатни ва адолатли фуқаролик жамиятини барпо этишдан иборатдир.

Бу эса, жамият аъзоларининг ахлоқий ҳолатига, маънавий маданияти даражасига узвий боғлиқдир. Ҳуқуқий давлат ва фуқаролик жамияти фақат юксак ахлоқий фазилатлар шаклланган, қарор топган ва амал қилинаётган ижтимоий муҳитда мавжуд бўлади.

Ахлоқий тушунча ва тамойилларнинг, шахс ва жамият ҳаётидаги аҳамияти шундаки, улар киши маънавий фаолиятининг –

ички дунёсининг турли кўринишларини (иқтисодий, сиёсий, ҳуқуқий, оилавий ва ҳ.к) идора қилади. Шу боис кишилар онгида юқори даражадаги ахлоқ нормалари, қоидалари ва тамойиллари шакллантирилмас экан юқори меҳнат самарадорлигига ҳам, кишилар фаоллигига ҳам, ҳуқуқий давлат ва фуқароларнинг ўзини ўзи бошқаришига асосланган жамиятга ҳам эришиб бўлмайди.

Иккинчидан, – ҳуқуқий давлат ва фуқаролик жамияти ахлоққа зид иллатлар (фирибгарлик, ичқиликбозлик, ўғрилик, гиёҳвандлик, фоҳишабозлик, турли кўринишдаги жиноятчилик) бор жойда қарор топилмайди.

Маъмурий ҳуқуқ бузарликка асосланган, тенглик тамойили тенглаштириш сиёсатига бўйсундирадиган, шахснинг жамиятдан, хусусан, қоидадан бегоналаштирилган жамиятда ахлоққа зид иллатлар кўпайиши учун шарт–шароитлар мавжуд эди. Ҳар бир соҳада давлат монополияси, хусусан, тадбиркорлик ва ишбилармонлик таъқиб этилган даврларда – банкирларнинг касбий аҳволи сезилмас эди.

Ҳуқуқий давлат ва фуқаролик жамияти қуришни жазолаш воситаси эмас, балки кишиларга тўғри йўл кўрсатиш воситаси сифатида намоён бўлади. Шу боис, банкирнинг касб этикасини ўрганиш замонавий банк кадрлари учун асосий маърифий талаблардан биридир.

Учинчидан, банкирнинг касбий этикасига бўлган эҳтиёж молия–банк тизими ходимлари фаолиятида кузатилаётган эски тузум иллатларидан тезроқ қутулиш, ходимлар фаолиятида ахлоқ нормаларининг устуворлигини таъминлаш, турли ноахлоқий саъй ҳаракатларнинг олдини олиш эҳтиёжи билан боғлиқ.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг «Давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб–ахлоқ намунавий қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида»ги[1] қарори давлатимизда касб этикаси масалаларини ҳар жиҳатдан ривожланиш масаласини киритди.

[1] Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг “Давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб–ахлоқ намунавий қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида” ЎзРК –№62.02.03.2016.

Шу сабабли, Президентимиз Ш.М.Мирзиёев томонидан бошқарув маданияти ва раҳбар шахс маънавиятига доир концептуал қарашлар тадрижий равишда, изчил баён қилиниб: «Танқидий таҳлил, қатъий тартиб–интизом ва шахсий жавобгарлик ҳар бир раҳбарни – бу Бош вазир ёки унинг ўринбосарлари бўладими, ҳукумат аъзоси ёки ҳудудлар ҳокими бўладими, улар фаолиятининг кундалик қоидаси бўлиб қолиши керак»[2]лиги бежиз таъкидланмаган.

Ўзбекистон Республикаси «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги 2019 йил 5 ноябрдаги янги қабул қилинган, ЎРҚ – 580 – сонли қонунининг 37–моддасига биноан **«Коррупциянинг олдини олиш чоралари, банк ходимларининг одоб–ахлоқ қоидалари ва манфаатлар тўқнашувига йўл қўймаслиги ҳақида ёзилган.** Унга биноан:

Банклар банкнинг сайланадиган органлари аъзолари ва ходимлари томонидан риоя этилиши мажбурий деб топилган:

– коррупциянинг олдини олиш бўйича чораларни;

– одоб–ахлоқ қоидаларини;

– манфаатлар тўқнашувининг олдини олиш ва уни бартараф этиш сиёсатини ишлаб чиқади ҳамда амалга оширади.

Банкка ёки банкнинг назорати остидаги юридик шахсга алоқадор бўлган шубҳали фаолият, фирибгарлик ёхуд суиистеъмолликлар тўғрисида хабар қилган банк кузатув кенгаши, бошқаруви аъзосининг ёки ходимининг шахси ошкор қилинмаслиги кераклиги белгиланган»[3].

Ўзбекистон банклари ассоциацияси 15 июнь 2015 йилда «Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси»ни эълон қилди, у банкларнинг барча ходимлари риоя этадиган одоб–ахлоқнинг асосий этик меъёрларини белгилаб берди.

---

[2] Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг ―Мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий–иқтисодий ривожлантиришнинг асосий якунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишлари‖га бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузаси. www.gov.uz

[3] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қарори. Банк–молия сохасида кадрлар тайёрлаш тизимини такомилаштириш чора тадбирлари тўғрисида ПҚ–№4503. 31.10.2019.

Кодекс Ўзбекистон Республикаси банк ҳамжамиятида иш юзасидан ўзаро ҳамкорликни мустаҳкамлаш ва ҳаққоний рақобат учун шароитларни яратиш мақсадларига мувофиқ ишлаб чиқилган.

Ушбу Кодекс бандларини бажарилиши, банклар ва бошқа ташкилотлар, уларнинг мансабдор шахслари ва ходимлари томонидан банк мижозларига, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларига хизмат кўрсатишда ишбилармонлик ва касб одоб–ахлоқига риоя этиши, уларнинг касбий маҳорати, шунингдек иш фаолиятининг Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига, ҳамда умумқабул қилинган одоб–ахлоқ меъёрларига мувофиқлигининг қўшимча исботи, гарови ва ишончли бўлиб хизмат қилади.

Кодексда айтилишича, банклар ва уларнинг ходимлари Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги, касб одоб–ахлоқи меъёрлари ва анъаналарга сўзсиз риоя қилиши, жамият ва давлат олдидаги ўзининг фуқаролик ва профессионал бурчларини англаши, амалдаги қонунчилик меъёрларига асосланган давлат органларининг талабларини ўз вақтида ва тўлиқ бажариши, банк бизнеси соҳасига жалб қилинган банк мижозлари, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳурмат қилиши, тижорат банкларининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилишда банкларараро ҳамкорликни ва ўзаро муносабатларни мустаҳкамлаши зарур.

Улар ўзи маъсул бўлган мажбуриятларга риоя қилиш ҳамда юқори савияли ва сифатли хизмат кўрсатилишини таъминлаш, банк операцияларини амалга оширишда риск даражасини ҳисобга олиш ва чеклаш, ҳаққоний рақобатчиликни ривожлантириш, банк фаолиятининг ноғайриқонуний иш юритувчиларга нисбатан фаол қарши курашиш, жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга ва бошқа ноқонуний ҳаракатларга қарши курашишда фаол иштирок этиш, ўзаро ҳурмат, ҳамфикрлик ва ўзаро ёрдам бериш асосида халқаро профессионал алоқаларни ўрнатиш ва ривожлантириш, корпоратив бошқарув, шунингдек

банк хизматларини кўрсатишда ҳалоллик юзасидан ички ва ўзаро назоратни ўрнатишга мажбурдир[4].

Ҳужжатда банкнинг ўз акциядорлари олдидаги мажбуриятлари, банклараро ҳамкорлик бўйича ҳамда мижозлар билан муносабатлардаги ва бошқа мажбуриятлар белгилаб қўйилган.

Кодекснинг қоидаларига риоя қилмаган тақдирда, банк тизими ходимлари учун банк раҳбарияти ва жамоатчилиги томонидан маъмурий чоралар қўлланилиши белгиланган.

Кодекс қоидаларига риоя қилиш бўйича назорат тизими ҳамда ходимларнинг масъулияти даражаси ҳар бир банк томонидан мустақил тарзда белгиланган.

Кодексда курсатилган вазифаларни самарали уддалаш учун банк тизими, органлар ўз сафларини сиёсий жиҳатдан етук ва виждонан пок, адолатпарвар, қатъийятли кадрлар билан тўлдириб бориши ҳамда маънавий ва ахлоқий жиҳатдан тозалаб туриши лозим бўлади. «Банк этикаси» фанининг мақсади банк тизими муассасаларига меҳнаткаш, сиёсий жиҳатдан етук, малакали кадрларни тайёрлаш, тизимни адолатли бошқариш жиҳатларини ёритиш долзарб қилиб қўйилган. Бунинг учун банк соҳасида таълим олувчилар даставвал одоб–ахлоқнинг тарихий манбалари, ахлоқ категориялари, тамойиллари, қонун–қоидалари ва талаблари ҳақида дастлабки тасаввурларга эга бўлишлари лозим.

[4]“Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси” Ўзбекистон банклари ассоциацияси. 2015.

I боб. «БАНК ЭТИКАСИ» ФАННИНГ ПРЕДМЕТИ, МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАЛАРИ

1.1. «Банк этикаси» фанининг предмети, мақсади ва вазифалари

Баркамол инсон тарбияси кўп қирралидир. Унинг буюклиги маънавий камолот даражаси билан белгиланади. Етук маънавиятга эга бўлган инсонгина жамият муаммоларини ақли ва заковати билан ечишга ҳаракат қилади. Чунки инсон ўз атрофидаги одамлар таъсирида камолотга эришади. Зотан, инсон жамиятда яшар экан, ундан четда туролмайди. Инсонларга хос бўлган ахлоқ меъёрлари жамият тараққиёти ва ҳаётий эҳтиёжлар таъсирида ўзгариб туради. Таълим–тарбия, ижтимоий муносабатларнинг шаклланиши ва ривожланиши инсонларнинг хатти–ҳаракатларини, улар ўртасидаги муносабатларни маънавият билан боғланмаган табиий эҳтиёжлар ва имкониятлар чегарасидан тобора узоқлаштириб боради.

«Банк этикаси» фанининг предметини банкларда банк мутахассисларининг ахлоқи, маданияти ва этикаси, иминжи билан боғлиқ банк тизимининг ривожлантириш асослари ташкил қилади.

Ахлоқ – маънавиятнинг амалда намоён бўлиши. Илм, билим, дунёқараш, идрок ва иймон инсоннинг хулқ–атворида ўзига хос тарзда акс этади. Инсон маънавияти эса ахлоқий фазилатлар орқали намоён бўлади.

Маънавият – ҳис этиладиган, англанадиган, покликка, доноликка асосланган ботиний қудрат бўлса, ахлоқ бевосита ҳар бир шахснинг ўзгаларга нисбатан маънавий муносабатини англатади. Шу сабабли, ахлоқий тушунчалар айни пайтда маънавий тушунчалар сифатида эътироф этилади. Зотан, ахлоқ инсоф ва адолат, ростгуйлик ва ҳалоллик, меҳр ва мурувват, саховатпешалик ва бағрикенглик, раҳмдиллик ва мурувватлилик, меҳрибонлик ва ғамхўрлик сингари маънавий тушунчаларни инсоннинг ҳаётий фаолиятида юзага чиқарадиган маънавий ҳодисадир. Зеро, «Ахлоқ ижтимоий муносабатлар заминида алоҳида шахс сифатида мавжуд

бўлган инсонларнинг ўз–ўзини идора қилиш шакллари ва меъёри, ўзаро мулоқот ва муносабатларда уларга хос бўлган маънавий камолот даражасининг намоён бўлишидир»[5].

Ҳар бир фан ўз категориялар (системаси) тизимига эга бўлгани сингари банк этикаси фанининг ҳам махсус категориялар (системаси) тизими мавжуддир.

Категория (лот) – ҳукм, таъриф маъносини англатади. Банк этикаси категориялари жумласига: яхшилик ва ёмонлик, бурч, адолат, виждон, шаън ва ор–номус кабилар киради.

Банк этика категорияларининг ўзига хослиги шундан иборатки, уларда фан сифатида этиканинг амалий асосини ташкил этувчи аникликнинг энг муҳим томонлари ва элементлари умумлаштирилган ҳолда ўз ифодасини топади. Банк этика категориялари ахлоқий муносабатларнинг объектив қонуниятларини жамият ахлоқи ҳаётини ҳамма томонлари ва ранг–баранглигини акс эттиради. Уларда кишилар хатти–ҳаракатлари, қилиқ ва хулк атворлари маъқулланиши ёки қораланиши ўз аксини топади.

Барча даврларда инсон ва жамият ўртасидаги ахлоқий муносабатлар сиёсий, ҳуқуқий, иқтисодий, диний мезонлар асосида бошқарилган. Айниқса, шарқ халқларида, хусусан, халқимизнинг инсоний муносабатлар асосини ахлоқ ва ахлоқийлик ташкил этган: сиёсий, ҳуқуқий, иқтисодий муносабатлар заминида ҳам ахлоқий мезонлар устунлик қилади.

«**Этика**» сўзи грекча «*етхос»* сўзидан олинган бўлиб, таржимада урф–одат, анъана, феъл қоидаларини англатади. Ахлоқ **назарий ахлоққа** ёки **фалсафий ахлоқа** ва амалий ахлоқа бўлинади. Амалий ахлоқ энг қадимги назарий илмий таҳлил ҳисобланади, уни ўрганиш объектив ахлоқдир.

Шу сабабли, Президентимиз Ш.М.Мирзиёев бошқарув маданияти ва раҳбар шахс маънавиятига доир концептуал қарашларини тадрижий равишда, изчил баён қилиб «Танқидий таҳлил, қатъий тартиб интизом ва шахсий жавобгарлик ҳар бир

[5]Юсупов Э. Инсон камолотининг маънавий асослари. –Т.: «Университет», 1998, – Б. 38

раҳбарни – бу Бош вазир ёки унинг ўринбосарлари бўладими, ҳукумат аъзоси ёки ҳудудлар ҳокими бўладими, улар фаолиятининг кундалик қоидаси бўлиб қолиши керак.....»– деб бежиз таъкидламаган[6]. (кириш кисмида келтирилган. 4–бетда)

Қонун устуворлиги, қонун олдида барчанинг тенглиги – демократик жамиятнинг асосий тамойилларидан бири сифатида маънавият билан уйғунлашади. Зеро, киши маънавиятининг ифодаси бўлган инсоф, ўзгаларга нисбатан ҳурмат–иззат, ҳалоллик емирилса, яъни бир одамнинг ҳуқуқи чегарасини бузса, қонун ишга тушади ва кимнинг ҳақ, кимнинг ноҳақ эканлигини адолат тарозисида ўлчаб беради.

«**Этика – нима яхши ва нима ёмон, нима масъулият ва нима мажбурият эканлигини белгиловчи интизомдир**»[7].

Ҳақиқатдан ҳам, жамиятда қонун устуворлигига эришиш учун қонунларга риоя этиш мажбуриятга эмас, фазилатга айланмоғи лозим. Бунинг учун одамларни демократияга ўргатиш зарур, токи киши шахсий жавобгарлик ҳиссини туйсин, ахлоқ меъёрларига риоя этиш унинг учун ички заруратга айлансин.

Бу ҳақда немис файласуфи Ницше шундай деган эди:



Фридрих Ницше
1844 – 1900 й.

«Ахлоқийлик аввал қатъийй талаб шаклида қўйилади. Унга риоя қилиш шартлиги учун бўйсуна бошлайдилар. Бироз ўтгач бу ихтиёрий одатга айланади ва охири у инстинкт даражасида оддий ва табиий, одамга ҳузур берувчи фазилатга айланади.....»[8].

Жамиятда мутлақ, абадий ва ўзгармас ахлоқ йўқ. Ахлоқ тарихан ўзгарувчан ва нисбий мустақилликка эга бўлган ижтимоий

---

[6]Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг – Мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий–иқтисодий ривожлантиришнинг асосий якунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишлари|га бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузаси. www.gov.uz

[7] Козловский П. “Этика банков” ООО «КноРус», 2014. – С.27

[8] Ницше Ф. Сочинения в 2 т. т. 1. – М., Мысль, 1990. – С.735

ҳодисадир. Унинг бу хусусиятлари умумий ахлоқнинг таркибий қисмларидан бири бўлган касб ахлоқида ҳам яққол намоён бўлади. Жамият ривожининг тарихида ижтимоий меҳнат тақсимотининг пайдо бўлиши меҳнатнинг бир тури билан банд бўлган кишилар гуруҳининг касб–ҳунар жиҳатидан ажралиб чиқишига ва шунга мувофиқ равишда турли хил мутахассисликларнинг вужудга келишига сабаб бўлди. Бу эса ҳар бир инсоннинг қилаётган меҳнат тарзига, меҳнатни қайтарилмас, ўзига хос кўникмаларни вужудга келтиради. Инсон вояга етиб, бир касбнинг бошини тутгач, ўз касби доирасида одамлар билан мунтазам муносабатда бўлади.

1.2. Банк тизимида кадрлар салоҳиятини ривожлантиришнинг асосий тамойиллари

Ўзбекистон банклари миллий иқтисодиётга таъсир эта олувчи қудратли тизимга айлангунга қадар узоқ эволюцион ривожланиш йўлини босиб ўтди. Бу йўлда қатор қийинчиликларни енгиб ўтишига тўғри келди. Кейинги йилларда мамлакатимизда амалга оширилаётган кенг миқёсли институционал ислоҳотлар доирасида молия секторининг барқарорлигини, унинг глобал молия тизимига интеграциялашувини таъминлаш, банк хизматларининг сифатини ва улардан фойдаланиш имкониятларини, биринчи навбатда хусусий бизнесни (аҳоли учун) ошириш чоралари кўрилмоқда.

Давлат улушига эга бўлган тижорат банкларида замонавий корпоратив бошқарув тамойиллари, ахборот–коммуникация технологияларини жорий этиш, фаолият самарадорлиги ва инвестициявий жозибадорлигини ошириш орқали уларнинг шаклини ўзгартириш борасидаги ишлар изчиллик билан амалга оширилмоқда.

Шу билан бирга, банк секторини ислоҳ қилиш борасида амалга оширилаётган чора–тадбирлар илғор халқаро амалиётни инобатга олган ҳолда банк соҳасидаги кадрларни тайёрлаш ва қайта тайёрлашнинг замонавий усулларини жорий этиш асосида тижорат банклари ходимларининг билими ва малакасини оширишни тақозо этади.

Корпоратив бошқарув, молиявий менежмент, аудит, молиявий хатарларни бошқариш, ахборот–коммуникация технологиялари, қимматли қоғозлар бозори соҳаларида банк секторининг юқори малакали кадрларини ўқитиш тизимини янада такомиллаштириш, шунингдек, банк ходимларини баҳолаш ва рағбатлантиришнинг илғор халқаро тажрибасини жорий этиш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Банк–молия соҳасида кадрлар тайёрлаш тизимини такомиллаштириш чора–тадбирлари тўғриси»даги[9] қарорига биноан қуйидагилар Ўзбекистон Республикаси банк тизими кадрлари салоҳиятини ривожлантиришнинг асосий тамойиллари этиб белгиланди:

– кадрлар тайёрлашга нисбатан халқаро стандартларга ва илғор хорижий тажрибага асосланган тизимли ёндашув;

– тижорат банкларининг бошқарув, ўрта ва қуйи бўғин ходимлари меҳнатига уларнинг малакаси, билими ва аниқ иш натижаларидан (KPI) келиб чиққан ҳолда ҳақ тўлашнинг бонусли тизимини жорий этиш;

– кадрлар тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини оширишнинг узлуксизлиги, ўқитиш дастурларининг замонавий тижорат банклари томонидан кенг фойдаланилаётган рақамли технологияларга мувофиқлигини таъминлаш;

– тегишли лавозим учун талаб этиладиган малака ва тажрибага эга бўлган бошқарув ходимларини, инвестицион банкинг, лойиҳавий молиялаштириш, хатарларни бошқариш, ахборот–коммуникация технологиялари соҳасидаги мутахассисларни тайёрлашни таъминлаш;

– ўқиётган кадрларга тактик ва стратегик истиқболдаги самарали ишлаш учун зарур билимларни бериш ва кўникмаларни шакллантириш;

– бизнес юритишнинг умумий тамойилларини ва ягона корпоратив маданиятни шакллантириш;

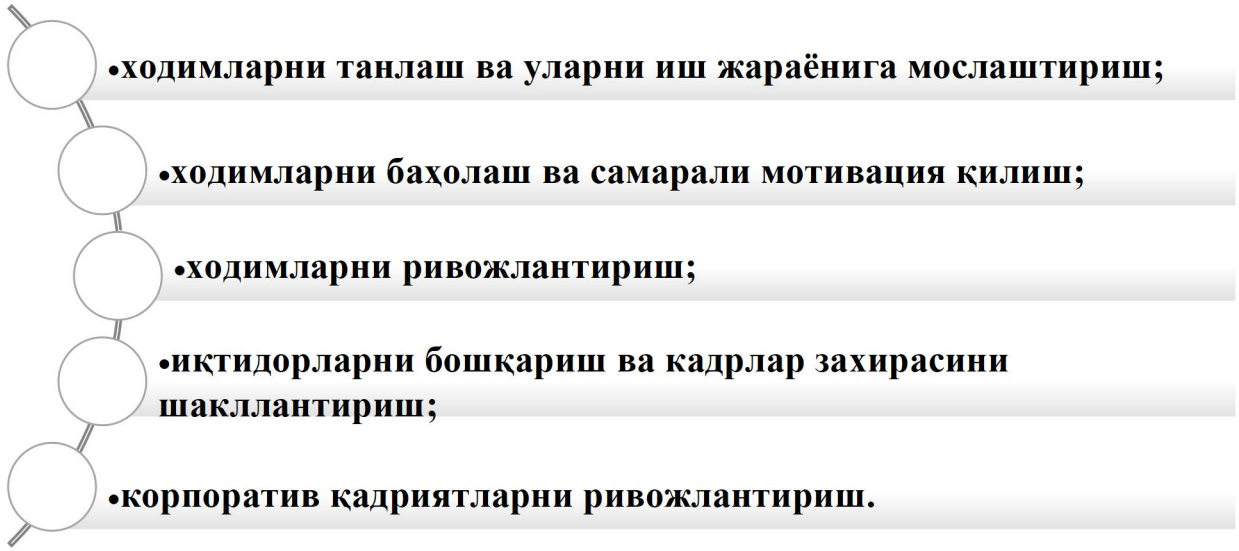
[9] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қарори “Банк–молия соҳасида кадрлар тайёрлаш тизимини такомиллаштириш чора–тадбирлари тўғриси” ПҚ–4503. 31.10.2019.

– банк мутахассислари, ўқитувчилар таркиби ва талабаларни банк ишининг аниқ йўналишлари бўйича хорижий банкларда ва таълим муассасаларида ўқитиш ҳамда стажировкадан ўтказиш[10].

Республикадаги барча тижорат банклари Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш чора–тадбирлари тўғрисида»ги[11] қарори асосида ўзларининг сифат сиёсатини ишлаб чиқди, унда энг юксак банк амалиётига асосланган ва банкнинг сифат соҳасидаги тизимини янада ривожлантириш бўйича асосий мақсадлар, вазифалар ва йўналишлари белгиланди.

Жумладан, «аҳолининг мамлакатимиз банк тизимига бўлган ишончини мустаҳкамлаш, мижозларнинг банк тизимига бўлган талабларини доимий мониторинг қилиб бориш, банк хизматлари кўрсатиш маданиятини ошириш, мижозларнинг эҳтиёжларини қаноатлантирадиган илғор банк хизматлари кўрсатиш»[12] вазифаси белгиланди.

Ходимларни бошқариш сиёсатининг асосий вазифалари қуйидаги самарали тизимларни яратишдан иборат (1–чизма):



1–чизма. Ходимларни бошқариш сиёсатининг асосий вазифалари

[10] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қарори. “Банк–молия сохасида кадрлар тайёрлаш тизимини такомилаштириш чора тадбирлари тўғрисида”. ПҚ–4503. 31.10.2019.
[11] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қарори. “Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш чора–тадбирлари тўғрисида”. ПҚ– 3270. 12.09.2017.
[12] Ўша манба.

Кадрларни бошқариш тизимини доимий такомиллаштириш орқали корпоратив маданият даражасини ошириш, жамоавий меҳнатни рағбатлантириш, касбий ва мартабавий ўсишни рағбатлантириш, ходимларни рағбатлантириш, шунингдек юқори малакали мутахассисларни жалб қилиш ишлари белгиланди.

Худди шундай Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора–тадбирлари тўғрисида»ги[13] Фармонига мувофиқ Марказий банкка ходимларнинг оқилона танловини, жой–жойига қўйиш ва ротациясини, кадрлар захирасини сифатли шакллантиришни, шунингдек ходимларнинг меҳнат самарадорлиги ва мотивациясини оширишни таъминловчи ходимларни бошқаришнинг замонавий тизимини босқичма–босқич жорий қилиш вазифаси юклатилган.

Жумладан: «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш департаменти негизида асосий вазифаси банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳимоялаш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига молиявий очиқликни ва уларнинг саводхонлик даражасини ошириш бўлиб ҳисобланган Марказий банкнинг Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш хизмати ташкил этилсин»[14] мазмунидаги вазифаси юклатилди.

Мазкур Фармон ижросини таъминлаш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида 2019–2021 йиллар учун ходимларни бошқариш Сиёсати ишлаб чиқилди. Марказий банкнинг стратегик мақсадларига эришишни таъминловчи юқори малакали кадрлар салоҳиятини шакллантириш Сиёсатнинг асосий мақсади этиб белгиланди.

1.3.Буюк мутафаккирларимизнинг адолат, одамийлик, ростлик ва саховат ҳақидаги манбалари

[13] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора–тадбирлари тўғрисида». ПФ–5296.9.01.2018
[14] Ўша манба.

Жаҳон илмининг буюк мутафаккирлари бўлмиш туронзамин фарзандлари Абу наср Форобий, Юсуф Хос Ҳожиб, Абу Райҳон Беруний, Абу Али ибн Сино, Амир Темур, Алишер Навоий, Бурхониддин Марғилоний, Воиз Кошифий каби алломаларнинг адолат тўғрисидаги машҳур асарлари вужудга келади. Бу ютуқлар мустақиллик даврида миллий давлатчилигимиз учун бебаҳо хазина ролини ўйнамоқда.

Илм–ҳикмат, одамийлик, адолат, ростлик, карам–саховат ҳақида кўплаб манбаларда сўз боради. Чунончи, «Шоҳнома» (Фирдавсий), «Қутадғу билиг» (Юсуф Хос Ҳожиб), «Дастур ул–мулук» (Имом –Ғаззолий), «Китоб ул–вўзаро» (Ҳилол), «Иршод» (Ёқут), «Китоб уддиёрат» (Шабуштий), «Сиёсатнома» (Низомул–мулк), «Қобуснома» (Кайковус), «Дастур ул–вўзаро» (Хондамир), «Ахлоқи Муҳсиний», «Анвори Суҳайлий» (Кошифий) каби асарлар шундай манбалардан.

Фирдавсийнинг «Шоҳнома»сида тасвирланишича, Бўзургмеҳр (Фирдавсий Бузражмеҳр деб атайди) оташпарастлар руҳонийсининг шогирди бўлган. У «Авесто» китобини пухта ўрганиб, уни тўлиқ тафсир этади ва бу илмни ҳаётга татбиқ қила оладиган заковатли олим бўлиб етишади. «Шоҳнома»да Бўзургмеҳр Нўширавон тушини таъбирлаш учун саройга олиб келинади ва у донолиги билан подшога ёқиб қолади. Бўзургмеҳр бирор мансабни уддалай олмаган бўлса–да, у сарой аёнларига илм–ҳикматдан дарс бериб, одамийлик, адолат, ростлик, карам–саховат ҳақида чуқур маъноли маърузалари билан обрў қозонади.



Амир Темур
1336–1405 й.

Амир Темур, маълумки, барча давлат хизматчиларини, жумладан, вазирларни ҳам «хавфу ражо» (қўрқув ва умидворлик) орасида сақлаб юрган. Соҳибқироннинг бу усули унинг «Тузуклари»да яхши ёритилган. «**Яхшиларнинг бошини силадим, ёмонлар, мунофиқларни жазоладим**», – дейди Темур. Бу усул кейинги темурий подшолар

томонидан ҳам давом эттирилган. Ҳусайн Воиз Кошифий «Ахлоқи Муҳсиний» асарида бу усулни «лутф ва қаҳр» деб атайди: «Баҳиман подшо бир ҳакимдан: «Мулозимлар тарбиясининг асосини нимага қуриш керак? – деб сўради. Ҳаким жавоб бериб дедиким, икки нарса (асосига) қуриш керак: бири лутф ва бири қаҳр. Султон қаҳрининг асари ва лутфи ҳамиша ходимларига қаратилган бўлсин. Қаҳр остида тутсин, токим, ҳовлиқиб кучайиб кетмасинлар ва лутф кўрсатиб турсинким, ноумид бўлмасинлар»[15].

Ушбу мавзу шу асрда яратилган Кайковуснинг «Қобуснома» ва Муҳаммад Ғаззолийнинг «Насиҳат ул–мулук» (Подшоларга насиҳат) номли асарларида ҳам келтирилади.

Жадидчилик дунёвий таълимни фаоллаштиришга интила бориб, айни пайтда юзага келаётган миллий буржуазия манфаатлари, шаклланаётган товар – бозор муносабатлари шароитларини ўзида акс эттирди. Улар анъанавий таълим ислоҳоти, янги усулдаги мактаблар ва театр труппаларини яратиш, ҳар бир мусулмоннинг банк ва молиявий капитал ишида иштирок этиш имконияти тарафдорлари бўлганлари ҳолда, исломнинг баъзи эскирган ақидаларини инкор этишда, фаннинг (математика, география, грамматика ва бошқалар) ижтимоий–иқтисодий тараққиётни тезлаштиришдаги аҳамиятини тан олишди.

Жадидлар маънавий ва иқтисодий янгиланишга бўлган эҳтиёж ҳақида матбуотда кўплаб чиқишлар қилдилар, жумладан, М.Беҳбудий ўзи нашр қилган «Ойна» журналида шундай деб ёзади:



Маҳмудхўжа Беҳбудий
1875–1919 й.

«...**Сиз, муҳтарамлар, ўз болаларингизни улар дин ва миллатга хизмат қилишлари учун замонавий билимларга ўқитмоғингиз лозим, миллат ва динга хизмат қилиш эса, фақат билимлар ва пул орқали мумкин**».

[15] А.Навоий. ―Асарлар‖. XIII жилд. –Т.: Ғафур Ғулом номидаги Адабиёт ва санъат нашриёти. 1966. –Б. 252.

Бундай мақсадлар замонавий ўзгаришлар амалиёти билан ҳамоҳангдир. Зеро ўтмишда ҳам, ҳозирги кунларда ҳам интеллектуал имкониятга эга бўлиш, бозор тузилмаларини татбиқ этиш негизида жадал иқтисодий ўсиш, кенг миқёсда инвестициялар киритиш миллий тараққиётнинг шартидир.

Фурқат мамлакат халқларининг қолоқликда сақланишига жаҳолатпарастлик, зулматнинг ҳукмрон бўлиши, ҳокимиятни бошқарувчиларнинг маърифат ва маърифатпарвар кишиларга ғамхўрлик қилмасликлари энг асосий сабаб деб ҳисоблади[16].

Эсизким, бизни (нг) ўтмуш хону беклар
Кечиб ишратда зайи субҳу шоми.
Кетурмай ёнига бир аҳли дониш
Ўзига хос этиб неча авоми.
Чу илму фазл элини тутмадилар,
Қилибон тарбиятда эҳтироми.
Чу илм аҳлиға парво қилса эрди,
Булур эрдимуди давлатга ҳоми. [17]

Фурқат ана шу фикрга амал қилиб, ўз ватандошларини Европа билимларини ўрганишга даъват қилди. Фурқат тараққиёт манбаини фанда деб билди, у жонажон мамлакатни тараққий эттиришнинг асосий йўли хонлик усул–идорасини битиришда деб тасаввур қилди, халқ моддий турмушининг яхшиланишини ўз ватанининг куч–қудратида деб англади. Комил ишончли маърифатчи Фурқат ўзининг шеърий ижодини сиёсий ғоялар билан маҳкам боғлади. Шеърият Фурқат қўлида ўткир қурол бўлиб хизмат қилди. Унинг ёрдамида Фурқат ўрта асрчилик ва жаҳолатпарастликка қарши курашди. Ижтимоий тараққиёт жараёнига ўзига хос фикрлар билан баҳо бериб, ўз асарларида жаҳолатпарастлик ва турғунликка қарши курашди, Марказий Осиё

[16] Фурқат. Танланган асарлар. – Т.: 1958, – Б.24.
[17] Ўша манба..

халқларининг техника ва иқтисодий жиҳатдан юксалишини орзу қилди[18].

Анбар Отин Туркистон Миллий уйғониш даври мутафаккирлари орасида биринчи бўлиб чуқур ахлоқий–эстетик ва ижтимоий–фалсафий мулоҳазаларини ўртага ташлаган. У «Фалсафаи сиёҳон» – «Қаролар фалсафаси» асарини яратди. Мазкур асар бевосита фалсафий ҳарактерга эга бўлиб, Абдулла Авлонийнинг «Туркий гулистон ёхуд ахлоқ», Фитратнинг «Раҳбар ул – нажот» ва «Оила» асарларидан бир неча йил аввал, 1910 йилда ёзилгани билан ҳам диққатга сазовор.



Анбар Отин Фармонқул қизи 1870–1906 й.

Анбар Отин ижодида – «адолат» тушунчаси алоҳида ўрин тутади. Файласуф шоиранинг орзулари, интилишлари ишончу эътиқоди, курашдан мақсади ана шу ахлоқий тушунча билан боғлиқ. Чунки адолат мен билан сен ўртасидаги муносабатларнинг ахлоқий бўлишини таъминловчи фазилатгина эмас, айни пайтда, у кенг ижтимоийлик хусусиятига эга. Қадимги юнонлар, хусусан, Афлотун уни давлатга тааллуқли фазилат тарзида, Ҳусайн Воиз Кошифий эса уни инсоний жамиятни бахт–саодатга олиб борувчи йўл сифатида талқин қилади. Зеро, «...**адолатнинг ўзи бирор бир қадриятни англатмайди, лекин қадриятлар орасидаги нисбатни белгилайди, уларни баҳолаш мақомига эга. Шу боис, унда жамиятни тартибга солувчилик хусусияти бор; унда ҳам ахлоқий, ҳам ҳуқуқий талаблар мужассамлашган. Уни маълум маънода ахлоқ соҳасидаги миқдор ўлчови ҳам дейиш мумкин; у талаб билан тақдирлашни ўлчаб турадиган тарозидир, Адолат бор жойда ижтимоий жабрга, бебошликка йўл йўқ**»[19].

Ана шунинг учун ҳам Анбар Отин жабрдийда Туркистонни, унинг халқини, ҳар бир туркистонликни зулмдан озод, бахтли

[18]Ўша манба..
[19] Шер.А. Ахлоқшунослик. Ўқув қўлланма. – Т.: “Янги аср авлоди”, 2003.– Б. 203.

кўриш истагини «адолат» ва «адолатсизлик» тушунчалари билан боғлайди. Анбар Отин адолат тушунчасининг энг аввало, умумбашарийлик ва умумжаҳонийлик табиатини очиб беришга ҳаракат қилади. Бу ўринда у қадриятларни қайта баҳолаш йўлидан боради: шу пайтгача ижобий маънода ишлатиб келинган «оқ» ва салбий хусусиятлар тажассуми бўлган «қора» сўзлари ўрин алмашади, натижада, муайян маънода ранглар диалектикаси вужудга келади, оқлар ва қоралар тенглиги ғояси илгари сурилади. Оқ танли мустамлакачиларнинг қора қилмишлари–ю, қора танли мустамлака аҳлининг ботиний оқлиги, уларнинг ички – хулқий гўзаллиги эса ахлоқий фазилатларда экани таъкидланади:

«Яқин билмоқ лозимки, баъзи жохиллар ўзлари сояда ўлтириб, лоғар оқ пўстлариға бино қўюб, қаро пўстларни ҳақир кўрурлар, аксар мағриб тарафдаги оқ танлар жануб ва машриқ халқиға ҳақир назар ташлаб, аларға жабрни лойиқ кўруб, зулм қилурлар»[20].

Иккала парча ҳам «Қаролар фалсафаси» асарининг биринчи фаслидан олинди. Уларда фақат ўша даврдаги миллий–минтақавий долзарб масалаларгина эмас, балки умумбашарий ижтимоий–ахлоқий муносабатлар ҳам қаламга олингани ва уларнинг умумбашарий муаммо сифатида демократик руҳда ҳал этилишига ботиний ишонч, ички бир даъват яққол кўриниб турибди.

Анбар Отин қулчиликнинг, адолатсизликнинг ҳар қандай кўринишига қарши курашни ўз ҳаётининг асосий мақсади деб билади. Шу нуқтаи назардан Туркистонни чор Россияси томонидан босиб олиниши дастлаб унда умидворлик уйғотади: зора Россиядаги маълум бир демократик тартиблар, шахс эркинлиги, фикр ва сўз эркинлиги борасида руслар эришган ютуқлар туркистонлик ватандошлар ҳаётига кириб келса; зора жаҳондаги илм–фан ютуқларидан фойдаланиш имконияти, жамият томонидан инсон шахсига эътибор, тараққиётга юз тутиш сингари муаммолар руслар ҳукмронлиги остида, замонавий қонун–қоидалар асосида ўз ечимини топса! Лекин бундай бўлиб чиқмади ва бундай бўлиши мумкин ҳам эмас эди. Аксинча, бир зулм икки бўлди; ўз

[20] Ўша манба.–Б148 .

ҳукмронликларини сақлаб қолиш мақсадида мустамлакачилар ерли халқда тобелик ва мутеликни, улар орасидаги парокандаликни, иложи борича саводсизлик ҳамда маънавиятсизликни кучайтиришга, ахлоқсизликнинг энг мудҳиш кўринишларидан бўлмиш икки юзламачилик, ёлғон, юзсизликни рағбатлантиришга қаратдилар, ҳар қандай тараққийпарварликка зимдан қарши курашни турли усуллар билан амалга оширдилар.

Жамиятнинг иқтисодий, ижтимоий – сиёсий соҳаларида мавжуд бўлган муаммоларни маънавиятни ривожлантириш, унга таяниш орқали ҳал этиш мумкин. Маънавият миллатни тараққиётга етакловчи, давлатнинг қудратини оширувчи муҳим омил саналади. Чунки қаерда, қайси мамлакатда маънавият юксак даражада бўлса, ўша жойда, ўша мамлакатда жоҳиллик, ҳасадгўйлик, бепарволик, худбинлик, ялқовлик, манманлик, текинхўрлик, ғийбат қилишлик, кўролмаслик, ёвузлик, қўпорувчилик, ўз ватани ва халқига нисбатан сотқинлик туҳмат қилиш каби салбий иллатлар, маънавиятсизлик кўринишларига ўрин қолмайди.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Ахлоқ, шахс, давлат, этика, комил инсон, кадрлар тайёрлаш, маънавий камолот, инсон қадр – қиммати, фуқаролик жамияти, жамият, индивид, инсон суверенитети, миллат суверенитети, корпоратив бошқарув, жоҳиллик, ҳасадгўйлик, бепарволик, худбинлик, ялқовлик, манманлик, текинхўрлик, ғийбат қилишлик, кўролмаслик, ёвузлик, қўпорувчилик.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Банк ходимларининг билими ва малакасини оширишни тақозо этадишдан мақсад нима?
2. Банк тизими кадрлари салоҳиятини ривожлантиришнинг асосий тамойиллари этиб нималар белгиланди?
3. Банкнинг сифат соҳасидаги тизимини янада ривожлантириш бўйича асосий мақсадлар, вазифалар ва йўналишлари этиб нималар белгиланди?

4. «Банк этикаси» фанининг предмети бўлиб нималар асос ҳисобланади?

5. Барча даврларда инсон ва жамият ўртасидаги ахлоқий муносабатлар қайси мезонлар асосида бошқарилган?

6. «Этика» сўзи қайси тилдан олинган бўлиб, қандай маъноларни англатади?

7. Қонунларга риоя этиш мажбуриятга эмас, фазилатга айланмоғи лозимлиги учун одамларни нималарга ўргатиш зарур?

8. Адолат тўғрисидаги машҳур асарлар яратган буюк мутафаккирлар кимлар ва улар қандай асарларни мерос қолдирган?

9. Амир Темур давлат хизматчиларини, жумладан, вазирларни ҳам қандай усул орасида сақлаб юрган?

10. Жадидлар маънавий ва иқтисодий янгиланишга бўлган эҳтиёж ҳақида қандай фикирлар билдирганлар?

II боб. АХЛОҚНИНГ АСОСИЙ КАТЕГОРИЯЛАРИ

2.1. Ахлоқ категориялари ҳақида тушунча, яхшилик ва ёмонлик ахлоқнинг умумий категориялари

Ўзбек халқи қадим–қадимдан юксак маънавият ва маданиятга эга халқдир. Бу маънавият салоҳиятини бутун жаҳон тан олган ва ундан андозалар олиб келган. Бунга тарихий мисолларимиз хам жуда кўп. II ярим минг йилдан аввал ҳам Самарқанду Бухоралар гуллаб яшнаганлиги жахон пойтахти даражасида бўлганлигини ким ҳам инкор эта олади. Фақат бундай маънавиятга эга бўлган миллатгина минглаб йиллар оша ўз салоҳиятини, обрўсини сақлаб қола билади.

Маънавият ёшлар қошида муайян ўрин тутади. Маънавиятни ёшларимиз онгига чуқурроқ сингдириш керакки, улар ўзлари яшаб турган замонни, она–Ватанимиз тарихини чуқур билсин. Халқимиз орасидан етилиб чиққан, халқимизнинг фахри бўлиб дунёга танилган улуғ алломалар, мутафаккир ва саркардаларни яхши ўргатишимиз, бой тарихий ва маданий обидаларимизни кўрсатиш орқали уларда ватанпарварлик туйғуларининг уруғини эккан бўламиз.

Ахлоқ категориялари ўз мазмуни жиҳатидан объективдир. Этика категорияларининг кўпчилиги қутбий, қарама–қарши ҳарактерга эга, чунончи яхшилик ва ёмонлик, адолат ва адолатсизлик каби. Ҳар бир категориянинг ўзига хос хусусиятлари бор ва у билан жамият ўртасидаги алоканинг маълум томонларини ўзида акс эттиради, илмий билимнинг турли поғоналарини ифодалайди. Баъзи бир категориялар ахлоқ соҳасини нисбатан жуда кенг камраб олади ва ўз мазмунига кўра бир мунча умумий ҳисобланади, бошқалари эса нисбатан тор категориялар бўлиб, ахлоқий муносабатларни шахснинг ички дунёси орқали бир мунча яққол акс эттиради.

Яхшилик ва ёмонлик ахлоқий онгнинг умумий тушунчаларига мансуб бўлиб, ахлоқлик ва ахлоқсизликнинг маъноси, мазмуни

шунингдек фарқи ҳамда қарама–қаршилигини яхлит бир шаклда ифода этади.

Инсонлар бу категориялар ёрдамида теварак атрофимизда, кундалик ҳаётимизда руй бераётган ҳамма ходисаларни баҳолайдилар ҳамда маъно мазмунига етадилар.

Яхшилик ва ёмонлик ўзаро муносабатга киришади, айни вақтда қутбий ва бир–бирини инкор этувчи категорияларидир. Агар яхшилик категориясида бирмунча ижобий яъни ахлоқий идеалига мос келадиган нарсалар ҳақида тасаввурлар жамланса, ёмонлик тушунчаси кишиларнинг идеалига зид келадиган, бахтга эришишга, одамлар орасидаги муносабатларда инсонийлик ўзаро хурмат–иззатга тўскинлик қилувчи тушунчалар ва тасаввурларни ифодалайди. Ахлоқ уламолари инсонларнинг, хулқларини иккига бўладилар: нафис тарбия топиб, яхшилик қилишга одатланган яхши хулкли ва ёмонликка тавсиф килиб ёмон хулкли деб атаганлар.

Инсониятнинг маънавий – маърифий тараққиёти қандайдир тугал бўлиши мумкин эмас. Яхшилик хамиша конкретдир ва ўзининг зидди ёмонликсиз ўзини тўла намоён этолмайди.

Ёмонлик ҳамиша ҳам бизга кўринавермайди, баъзан ҳатто яхшилик ниқоби остида ҳам рўй бериши мумкин.

Уни фош этиш ва унга қарши курашиш гарчи кийин бўлса–да шарафли вазифадир. Яхшилик стихияли равишда тантана қилмайди. Ёмонликни йўқотиш куч ва курбонлар талаб қилади. Фақат ёмонликка қарши фаол кураш олиб боришгина кишиларнинг ахлоқий ўзаро муносабатларида янада инсонпарваррок поғоналарга кўтарилишига ёрдам беради. Яхшилик ва ёмонликнинг индивидуал ривожланиши манфаатларига мос келадиган бирмунча юксакроқ, олийжаноброқ нисбатнинг вужудга келишига сабаб бўлади.

Халқимизнинг ахлоқ андиша, шарму хаё, халоллик ва покизалик, инсон қадру қиммати тўғрисидаги тасаввурларга зид бўлган Европа халқларининг кучайиб бориши миллий инкироз аломатларининг кучайишига олиб келади. Шу сабабли маънавий тубанликнинг чуқурлашишига Ғарб мамлакатларида кенг тарқалган бағритошлик, қотиллик, маиший бузуклик кабилар акс этган

фильмлар, журналлар, адабиётлар, интернет таъсири хам жуда катта бўлди.

Миллий мустақиллик туфайли жамият ҳаётининг барча соҳаларида аста–секин амалга оширилаётган ислоҳотлар ойдинрок кўзга ташланмоқда.

Донолар яхшилик тўғрисида куйидаги фикрларни, яхши хикматларни айтадилар: «Яхшилик йўлидан юрдингми, бу йўлдан чиқма». «Яхшилик – иссиқ, ёмонлик – совуқ.»?

Инсон ҳаёти яхшилик заминида яратилган. Ким яхшиликка бошласа, уни дўстим деб билгин. Эл–юрт учун яхшилик қилиш яхшиликларнинг гултожи ҳисобланади.

2.2. Ахлоқий бурч категориясининг ижтимоий мазмуни виждон ва иймон тушунчалари

Бурч – ахлоқнинг асосий мезонларидан бири ҳисобланади. Бурч ҳар бир кишининг ўз вазифаларини тўлиқ бажариши, одамларга тўғри муносабатда бўлиш каби фазилатларни ифодалайди. Бурч – шахснинг жамиятга бўлган муносабатларида намоён бўлади.

Акл–заковат, тафаккур асосида уларга таяниб ўз бурчини бажариш маънавиятнинг асосий фазилатларидан биридир.

Бурч – шахснинг асосий фазилатини ифодаловчи масъулият, билимдонлик, виждон каби фазилатлар билан чамбарчас боғликдир. Бурч мукаддас нарса. Бурчга содиқлик Ватанга содиқликдир.

Ўзбекистоннинг биринчи Президенти И.А.Каримов Шароф Рашидов таваллудининг 75 йиллигига бағишланган тантанали нуткида «Ш.Рашидов ўз халқи ва Ватанига фидойи фарзанд эди, у ўз халқининг эртасини ва келажагини ҳаммадан ҳам кўп ўйларди» деб таъкидлаган эди.

Бугунги кунда мустакил Ўзбекистон фукароларининг бурчи чинакам инсоний жамият қуриш ва ижтимоий инсонни тарбиялаш бўлмоғи керак.

Ўзбекистон Республикасининг Конституцияисида фуқароларнинг бурчларига алоҳида тўхталиб ўтилган. Унинг 11–бобининг 47–52–модаларида барча фуқороларнинг конституцияда белгилаб қуйилган бурчларини бажаришга, қонунларга риоя қилишга, бошқа кишиларнинг хуқуқлари, эркинликлари шаъни ва қадр–қимматини хурмат қилишга, Ўзбекистон халқининг тарихий, маънавий маданий меросини авайлаб асрашга, атроф табиий муҳитга эхтиёткорона муносабатда бўлишга, конун билан белгиланган солиқлар ва махаллий йиғимларни тўлашга мажбурлар ва Ўзбекистон Республикасини ҳимоя қилиш – Ўзбекистон Республикаси ҳар бир фуқаросининг бурчидир[21].

Бурч ўз–ўзидан шаклланмайди, тарбия жараёнида камол топади. Бурчни тарбиялаш жараёнида ўз–ўзига талабчанлик ривожланади. Хотин–кизларга ғамхурлик қилиш ҳар бир эркак кишининг бурчидир.

Виждон – имоннинг ўз халқини муайян ахлоқ нормалари нуктаи назаридан туриб ахлоқий бахолаш ва назорат қилиш, ўз хатти–ҳаракатларига боғлиқ бўлган хис–туйғуларини, кечинмаларини таҳлил қилишдир.

Инсоний маданият ўсиши билан виждон тушунчаси ривожланиб боради.

Виждон категорияси бошка категориялар сингари ўзининг ривожланиш тарихида умуминсоний маъно элементлари билан бойиб боради.

Унда кўп жиҳатдан ахлоқ, адолат ва одамгарчиликнинг оддий нормалари ўз аксини топади.

Виждон – бу кишининг кундалик фаолияти, қилмиши, феъл атвори учун оила, жамият, жамоа, Ватан олдида маънавий масъулият ҳис қилишдир. Шу юксак ахлоқий тушунча шахсий ижобий хатти–ҳаракатларга ундаб ва шунга мойил қилиб, ўз фаолиятига ўзи баҳо беришга олиб келади. Виждонли киши нохақ, адолатсиз ишлардан ғазабга келади, ўз фаолиятининг яхши томонларидан қаноатланиб, хурсанд бўлса, ёмон томонларидан

[21] Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси 2011 йил 18 апрел

норози бўлиб, руҳан эзилади. Виждон туғма хислат дегувчилар ҳам бор. Виждон кишиларнинг яшаб турган шароитига, олган таълим–тарбиясига боғлиқ деб ҳисобловчилар ҳам мавжуд. Виждон кўп ёки оз билимликка, бой ёки камбағал бўлишликка боғлиқ эмас.

Иймон арабча сўз бўлиб, луғовий маъноси ишончдир. Шариятда эса жаноб пайгамбаримиз Муҳаммад Салоллоҳи вассалом томонидан келтирилган барча хабарларига тил билан икрор этиб, дил билан тасдиклашга иймон дейилади, яни Қурьони Каримда ва Хадиси Шарифлар орқали Аллох тўғрисида, жаннат ва дўзах тўғрисида, қиёмат каби ғойбий нарсалар тўғрисида берилган хабарларга ишонч иймондир.

Қалбида иймон бўлмаган одам ҳар қанча саводли иш қилса ҳам унга савоб ёзилмайди. Қисқача қилиб айтсак уч нарсанинг бутунлигидан иймон ҳосил бўлади.?

2.3. Эътикод, инкор ва адолат ҳамда шаън, ор–номус категориялари

Эътиқод динга ичдан чуқур ишонади; иқрор – сўзда буни тан олиш; амал, яхши ишлар билан исботлаш. **Алишер Навоийнинг «Маҳбуб ул қулиб» асарида ушбу сатрларни ўқиймиз. «Вафосизда ҳаё йўқ, ҳаёсизда вафо йўқ. Ҳар кимда бу икки йўқ иймон йўқ ва ҳар кимда иймон йўқ–ондин одамийлик келмак имкони йўқ»[22].** Яьни иймонсиз одам эмас. Халқимизда илмий сўзи кенг кўлланади, жуда нурли ва ўткир тушунчаларни билдиради.



Алишер Навоий
1469–1506 й.

Халқимизда «Иймонсиз» дейишдан ортик хакорат бўлмаса керак. Бу ҳақорат замирида худога ишонч эътиқот йўқ, худодан диндан қайтган, даҳрий маьноларидан ташкари виждонсиз, виждонпуруш, ярамас, разил, диёнадсиз тушунчалари хам

[22] Алишер Навоий. Маҳбуб ул–қулуб WWW..ziyouz.com.

ифодаланади. Бизнингча, замондошимиз бўлмиш иймонли одамни қисқача шундай тасвирлаш мумкин. Эътиқодли, киши ўзининг аниқ масалаларга эга, такводор, ҳимматли, ориятли, ор–номусли, шарм–ҳаёли, виждонли, андишали, инсофли ва шу каби фазилатлар соҳибидир.

Адолат сўзи мазмунида поклик, тўғрилик, хакикат маъноси мужассамдир. Адолат бўлган жой гуллаб–яшнаган, халқ эркин бўлган, адолат оёқ ости қилинган жойлар эса разолат ҳукм суриб, жамият тубанликка юз тутган.

Адолат бўлмаган жойдан норозилик, зиддият, қарама–қаршилик пайдо бўлиши муқаррар. Мусулмон киши адолатли бўлиши энг керакли хислатлардан деб ҳисоблайди. Аллоҳ таоло бандаларини адолатга, яхшиликка ва кариндошларига ғамхур ва меҳрибон бўлишига буюради. Адолат динимизда ардокланган энг улуғ хислатлардан бири. Бандасини яратган заминни толиб унга бўйсунишликни, унинг бир хил бўлсин Аллоҳга нисбатан қилган адолатидир.

Агар уни танимаса, бандалик килмаса адолат мезонини қаттиқ бузган бўлади.

Адолат Аллоҳни танишда, кишилар ўртасида хукм чиқарганда, оила фарзанд ўртасида одиллик билан иш тутишида ва бошка кўринишларда намоён бўлади. Инсоф иймон туйгуси, диёнат мезони Амир Темур ҳаётининг мазмунини ташкил этади. У оламнинг ярмига эгалик қилса–да улуғ қудрат, зўрлик–зўравонликда эмас, аксинча адолатда эканлигини англаган.

Буюк аждодимиз Амир Темур айтганларидек «Бир кунлик адолат юз кунлик тоат–ибодатдан афзалдир». Адолатпарвар инсондаги ўткир акл, соф мулоҳаза, тоза кўнгил, олийжаноб ва мард киши эканини кўрсатиб турувчи далилдир. Дунёда адолатпарварликдан кўра кўркамроқ хулқ ва табиат йўқ ва ундан кўра шарафлироқ хислат ва иқбол, таъсирлирок наф қилувчи нарсани топиш амри маҳол. Адолатли бўлиш, сўзида туриш, қатъиййлик демакдир. Адолатли киши соғлом бўлади, хавф хатар ва кулфатдан узоқ бўлади. Адолатли бўлиш–одобнинг устуни,

инсонийликнинг асоси ҳисобланади. Адолатли айтилган сўз айтувчига ҳам, эшитувчига ҳам манфаат етказади.

Инсон камолотининг фазилатларидан ҳисобланган адолат тушунчаси ва адолат туйгуси Навоий донишмандлигининг асосини ташкил этади. Онгнинг мавжудлиги – адолатнинг мавжудлигидир. Навоий тафаккур дунёсининг бош мезони ҳам худди адолат бўлган.

Донолар ҳикматига амал қилган биринчи юртбошимиз И.А.Каримов адолат масаласини баланд кўтариб, ундан ўз халқини бахраманд этмоқда. Унинг мунаввар ёғдуларидан, адолат нуридан баҳра топган халқимиз Ватан боғини обод қилиб, тинч ва осуда ҳаёт кечирмоқда.

Ор–номус ва қадр–қиммат бошида ахлоқий категориялар билан бир қаторда шахс билан жамият ўртасидаги муносабатларни тартибга солади, кишиларнинг хулкига таъсир кўрсатиш воситаси бўлиб хизмат қилади.

Ор–номус категорияси ижодининг жамиятдаги ўз қимматини англаши ҳамда бу баҳонинг жамият томонидан тан олинишини ифодалайди. Ор–номус ахлоқий тушунча сифатида кишида шахсий ижтимоий аҳамияти ва ҳиммати орқали ҳосил бўладиган фазилатларнинг, яъни жамият бахт–саодати ва унинг тараққиёти учун зарур бўлган фазилатларнинг мавжудлигини кўрсатади.

Ор–номус тушунчаси шахсий кадр–кимматни англатишни ўз ичига олади. Бу ахлоқий тушунчалар бир–бири билан ўзвий алоқада ва кўп жиҳатдан бир–бирига ўхшайди.

Ор – бу ўзига номуносиб ёки бажарилмаган ишдан, нарсадан хижолат тортиш, уят ва номус қилиш туйгусидир. Бундан ўз ўрнида Ҳозир қилиш ёки бўлмаса обру эътибор, фикрланиш маъноларини хам билдириш мумкин. Орият – бу ор–номусдан ташкари изат–нафс, кадр туйғусидир. Одатда ориятли одамлар ўзлари ва оилаларининг иззат–нафсларини юксак тутадилар ва ўзгаларни ҳам қадрлай биладилар.

Номус – бу иффат, бокиралик маъноларидан ташкари ўз мавкеини сақлаш, улуғлаш ва ардоқлаш, хижолат тортиш туйғуларини, оила ва аждодлар шаъни, турмушининг маъносини

ҳам ифодалайди. Одатда номусли одам маънавий қадриятни моддий бойликка алмашишни ўзига эп кўрмайди.

1991 йил 1 сентябрда ўзбек халқига бахт кулиб боқди. Халқимиз узок асрлар давомида интиқ бўлиб кутган орзуси мустақилликка эришди. Истиқлол туфайли урф–одатларимиз, қадриятларимиз қайта тикланди. Натижада фаровонлик, осойишталик бахтига эришдик. Бугунги кунда ҳар бир Ўзбекистонлик ўзини она юртининг ажралмас бўлаги деб хис қилади ва ундан фахрланади, яъни ўзини бахтли деб билади. Бахтли бўлиш орзусида яшаган кишининг калби пок бўлиши, ўз нафсини тарбиялаш, яхши ишларни бажаришни одат қилиши зарур.

Кишилар бошкалар билан бўлган муносабатлари ўз муваффақиятларига эришганларида, ижодий ишларидан мамнун бўлганларида ўзларини бахтли сезади.

Шунинг учун ҳам халқимизда «Кишининг бахти–бир билаги», «Бахт йўлда эмас, қўлда», «Бахтли одам излама, бахт йўлини изла» каби маколлар мавжуд.

Ҳамма нарса бўла туриб, обрўси бўлмаган одам энг бахтсиздир. Киши калбидан жой олиш энг улуғ бахт. Бахтни совға килиб бўлмайди.

Ҳар бир киши ўзини бахтли бўлишини орзу килади. Аммо бахтли бўлиш ҳаммага хам насиб этавермайди. Бахтли бўлган кишилар ҳаётига назар ташланг. Уларнинг кўпчилиги меҳнат билан ҳурмат қозонган.



Абдулла Қаҳҳор
1907—1968 й.

Ҳаётда оиланинг тинч – тотувлиги, фарзандларнинг камоли ҳам катта бахт. Шу боис ҳар бир киши учун оила бахтидан улуғ бахт бўлмаса керак. Абдулла Қаҳҳор бахт ҳақида шундай ёзади:

«**Бахтни бировларнинг остонасидан излашнинг ўзи бахтсизликнинг боиси**»[23] Бахтли киши доим қувнок юради. Унинг ақли илми – бахт ҳаммасидир.

[23] Абдулла Қаххор: 5 жилдлик 5–жилд: Тошкент. Адабиёт ва саъати нашриёти 1989.

Мавзу учун таянч тушунчалар

Ахлоқ, бурч, категория, виждон, имон, адолат, шаън, ор–номус, бахт ва ҳаёт мазмуни, билим, олийжаноб мақсадлар, жамият, хизмат, қобил шахс, этика, ишонч, хулқ, ривожланиш, вазифа, теран, тинч–тотувлик, меҳнат, ҳурмат, оқилона, англашиши ва тушуниши, тўсиқ, теран, намоён.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1.Ахлоқ категорияларининг мазмуни ва моҳияти нимада?

2.Виждон категорияси ва имон тушунчасини ёритиб беринг?

3.Шаън ва ор–номус категорияларининг жамият ҳаётидаги ўрни нимада?

4.Эътиқод, инкор ва адолат тушунчалари ҳақида нималарни биласиз?

5. Қутбий этика категориялар қандай характерга эга?

6. Инсонлар этик категориялари ёрдамида нималарни маъно мазмунига етадилар?

7. Виждон нималарга боғлиқ эмас?

8. Адолат бўлмаган жойда мухаррар бўлиши мумкин бўлган нарса нима?

9. Номус – бу қандай маъноларни ифодалайди?

10.Инсон ҳаётининг маьноси нималарда намоён бўлади?

III боб. ОЛИЙ ТАЪЛИМ МУАССАСАЛАРИДА ОДОБ–АХЛОҚ

3.1. Олий таълим муассасаларида одоб–ахлоқ қоидалари

Сўнгги йилларда республикамизда олиб борилаётганг кенг кўламли ислоҳотларнинг асосий негизларидан бири – бу маънавий–маърифий ишлар самарадорлигини ошириш бўлиб, бунда аҳолимиз, айниқса ёш авлоднинг ҳар томонлама етук ва баркамол инсон бўлиб етишишини таъминлашдан иборат.

Албатта, келажагимиз пойдевори бўлган бугунги давр ёшларининг ҳар томонлама билимли, касбий маҳорати юксак, интеллектуал салоҳияти юқори бўлишида барча соҳалар баробарида таълим муассасалари ҳам ўзига хос аҳамият касб этади.

Шунингдек, бугунги глобаллашув шароитида уларни ҳар қандай мафкуравий таҳдидлардан халос қилиш, «фикрга қарши фикр, ғояга қарши ғоя, жаҳолатга қарши маърифат» тамойили асосида тафаккурида мафкуравий иммунитетни шакллантириш, бўлаётган воқеа–ҳодисаларга эркин фикр билдира оладиган, керак бўлса таҳлил қила оладиган даражада улғайтиришга эришишдир. Зеро, юртбошимиз Ш.М.Мирзиёев Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг қабул қилинганининг 24 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузасида таъкидлаганидек,: **«Биз таълим ва тарбия тизимининг барча бўғинлари фаолиятини бугунги замон талаблари асосида такомиллаштиришни ўзимизнинг биринчи даражали вазифамиз деб биламиз**[24].



Абдурауф Фитрат
1886–1938 й.

Ёш авлод тарбияси ҳақида гапирганда, Абдурауф Фитрат бобомизнинг мана бу фикрларига ҳар биримиз, айниқса, энди мустақил ҳаётга қадам ташлаётган ўғил–қизларимиз амал қилишларини мен жуда–

[24] Ш.М.Мирзиёев Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг қабул қилинганининг 24 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси.

жуда истардим. Мана, улуғ аждодимиз нима деб ёзганлар:

«Халқнинг аниқ мақсад сари ҳаракат қилиши, давлатманд бўлиши, бахтли бўлиб иззат–ҳурмат топиши, жаҳонгир бўлиши ёки заиф бўлиб хорликка тушиши, бахтсизлик юкини тортиши, эътибордан қолиб, ўзгаларга тобе ва қул, асир бўлиши уларнинг ўз ота–оналаридан болаликда олган тарбияларига боғлиқ»[25].

Дарҳақиқат, ёшларнинг илм даргоҳларида ўз маданияти, ақл–заковати, юриш–туриши, қандай хислатларга эга эканлиги оилада олган тарбиясининг ифодасидир. Таълим тизими эса ана шу фазилатлар тамойилига кўмак беради.

Профессор–ўқитувчиларнинг асосий мақсади маънавий–маърифий ишларни такомиллаштирган ҳолда, ёшларимизни тартиб қоидаларга риоя қиладиган, катталарга ҳурмат, аждодлар хотирасига эҳтиром, кексаларни улуғлаш руҳида тарбиялайдиган тадбирлар кўламини кенгайтиришдан иборат бўлмоғи зарур.

Ўзбекистон Республикаси Олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясида «Давлат ва жамият олдида турган муҳим вазифаларни ҳал этишда масъулиятни ўз зиммасига олишга қодир, юртпарвар, ташаббускор, замонавий билим ва кўникмаларни ўзлаштирган, инсоний фазилатларга эга ёшларни профессионал касб эгаси сифатида тайёрлаш, бу борада янгича ёндашувларни талаб этадиган таълим–тарбия усулларидан фойдаланиш» ни амалга ошириш вазифалари қўйилди[26].

Олий таълим муассасаларида соғлом маънавий–маърифий муҳитни шакллантириш ва қўллаб–қувватлаш «Таълим тўғрисида», «Ўзбекистон Республикасида Ёшларга оид давлат сиёсати» тўғрисидаги Қонунлар, Кадрлар тайёрлаш миллий дастури, Ўзбекистон Республикаси Меҳнат Кодексига, Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармонлари, қарорлари ва фармойишлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг олий таълим тизимини такомиллаштиришга

[25] Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш — юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови. Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганининг 24 йиллигига бағишланган маросимдаги маърузаси. 7.12.2016.

[26] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони. Ўзбекистон Республикаси Олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепцияси.8.10.2019.

йўналтирилган қарорлари, фармойишлари, Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг норматив–ҳуқуқий хужжатларига, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 1999 йил 14 июнь 746–тартиб рақами билан рўйхатга олинган «Корхона, муассаса, ташкилот ички меҳнат тартибининг намунавий қоидалари», Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим Вазирлигининг «Олий таълим муассасасининг Одоб–ахлоқ қоидалари», «Олий таълим муассасининг намунавий ички тартиб қоидалари» хусусан Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг «Олий таълим муассасасининг Одоб–ахлоқ қоидалари» асосида амалга оширилади.

«Олий таълим муассасасининг Одоб–ахлоқ қоидалари»да қўйилган талабларга биноан:

а) олий таълим муассасаларида соғлом ижтимоий – маънавий муҳитни шакллантириш ва уни мустаҳкамлашнинг энг устувор йўналиши сифатида «Халқ давлат идораларига эмас, давлат органлари халқимизга хизмат қилиши керак» деган тамойил асосида олийгоҳ раҳбарияти томонидан профессор–ўқитувчилар, талабалар, фуқароларнинг мурожаатларини ўз вақтида ўрганиш ва мавжуд муаммоларнинг ўз вақтида бартараф этилиши лозим: олий таълим муассасаси ректори, проректорлари, факулътет деканлари, бўлим бошлиқлари ва кафедра мудирининг виртуал қабулхоналари, олийгоҳнинг «Онлайн маслаҳатчи» модули, «Адолат қутиси», «Талабалар қабулхоналари», «Ота–оналар–кенгаши»нинг фаолиятини самарали ташкил қилиш, олийгоҳнинг профессор ўқитувчилари ва ходимлари, талабалари билан мунтазам (режали) учрашувлар, очиқ мулоқотлар ўтказиш, кўтарилган масалалар ва муаммолар бўйича тегишли чоралар кўриб боришни;

б) ходимларга нисбатан: жамоада ўзаро ҳурмат, кийиниш маданиятига риоя қилиш, маънавий–маърифий соғлом муҳитни шакллантириш ва ривожлантириш, педагогик фаолиятни такомиллаштириш, талабаларга бошқа меъёрий–ҳуқуқий

ҳужжатларда белгиланган тартибда муносабатда бўлишни ва барча қоидалардан тўғри ва оқилона фойдаланишни;

в)талабалар, тингловчиларга нисбатан: маънавий–маърифий жамоавий ишларда фаол иштирок этиш, профессор–ўқитувчиларга ҳурматда бўлиш, мураббийлар кўрсатмаларига риоя қилиш, белгиланган тартибдаги таҳсил олиш, кийиниш маданияти қоидаларига амал қилиш, таътилларидан унумли ва оқилона фойдаланишни тартибга соладиган тавсифист ҳарактердаги хужжат ҳисобланади.

Тавсиялар олий таълим муассасасининг профессор–ўқитувчилари, ходимлари ва талабалари билан келишиб, олий таълим муассасасига маъқул келганидан сўнг қабул қилинади ва олий таълим муассасаларида қўлланилади.

Тавсияларга амал қилиш иш берувчи, ходим ҳамда таълим олувчилар учун мажбурий ҳисобланади, уларга риоя қилмаслик тавсиялар бўлимларидаги қоидалар қонунчиликка мувофиқ бўлса интизомий жавобгарликка тортиш учун асос бўлиб хизмат қилади.

Олий таълим муассасаси жамоа аъзолари ўртасида ўзаро ҳурматга доир тавсияларга биноан:

– олий таълим муассасаси жамоаси аввало юксак ахлоқий фазилатларга эга бўлиши нуқтаи назаридан фаолиятини давом эттириш;

– олий таълим муассасаси ходимларнинг маъмуриятга (ректор, проректорлар, деканлар, декан муовинлари, кафедра мудирлари, бўлим бошлиқлари ва шунга хос раҳбарлар) нисбатан субординацион муносабатда бўлиш;

– олий таълим муассасаси жамоа аъзолари ўртасидаги ўзаро муносабатда танқидий фикрларни тўғри ва асосли қабул қилиш.Тавсифист ҳарактердаги танқидий фикрлардан хулосалар чиқаришни талаб қилади ва ходимнинг зарур ва керакли тавсияларига риоя қилиши;

– жамоа аъзосининг сўз эркинлиги таъминлангилиги нуқтаи назаридан, бировга туҳмат қилиш, ўзаро муносабатларда беҳаё сўзлардан фойдаланиш ҳуқуқини кафолатламайди;

– олий таълим муассасаси жамоасида мурожаат маданият даражасида бўлиши ўзаро муносабатни мустаҳкамлаб беради. Расмий мурожаатлар раҳбарга, етакчи мутахассисга, таълим берувчи устозга мурожаат этилаётганда белгиланган тартиб асосида амалга оширилиши мақсадга мувофиқ. Норасмий мурожаатларда ҳам асосан – ишончлилик, дўстона ва самимий муносабат устувор аҳамиятга эга.

– олий таълим муассасаси жамоасининг суҳбатлашиш этикетида маънавий–маърифий муҳитни мустаҳкамлашдаги асосий тамойил ҳисобланади (Суҳбатлашишнинг ҳам ўзига хос тавсиявий қоидалари мавжуд. Суҳбатдошга оғир ботадиган, хафа қиладиган, ноқулай вазиятга солиб қўядиган, гапиришни хоҳламайдиган мавзу бўйича суҳбатлашиш мумкин эмас. Суҳбат чоғида жамоа аъзоси ўз «мен» ини марказий жойга қўймаслиги муҳим саналади. Суҳбатда асосий мезон камтар бўлиш. Ўзининг фикрини ўқтиришдан олдин, уялиб қолмаслиги учун суҳбатдошининг ижтимоий келиб чиқиши, шахс сифатида, айтилаётган масала юзасидан қандай маълумотга эга эканлигини билиб олгандан сўнг суҳбатга киришиш. Суҳбатдошни ҳурмат қилишга ўрганиш, ҳатто уни фикрини нотўғри деб билса ҳам охиригича эшитиш);

– олий таълим муассасаси жамоаси ўртасида ўзаро ҳурмат белгиларидан бири–нутқдир. Нутқ маъноли, бурро, дона – дона, таъсирчан бўлишини унутмаслик. Нутқда жаргон сўзларни қўлламаслик. Баъзида ходимлар жаргон сўзларни ҳақорат деб қабул қилишининг олдини олиш.

Муҳим фикрларга урғу бериш ва имо ишорани ўрнида қўллаш. Ҳаддан ташқари баланд овозда нутқ сўзлаш, тингловчиларга ўз ҳукмини ўтказяпти деган таассурот қолдиради. Ҳаддан ташқари паст овоздаги нутқ қабул қилувчанликни пасайтиради ва акс саволларни бўлишини юзага келтиради. Ҳаддан ташқари чўзиб, иммилаб нутқ сўзлаш вақтни чўзяпти, деган фикрни туғдиради. Ҳаддан ташқари тез сўзлаш эса, аудиторияга бўлган ҳурматсизлик деб қабул қилинади.

Жамоа аъзосининг шаъни ва қадр – қиммати ҳурмат қилиниши ҳамда халқимизнинг маънавий меросини авайлаб асраш мақсадида жамоа аъзолари бир–бирига нисбатан ҳурматсизлик қилиши, беҳаё сўзлар ишлатиши қатъийй тақиқланади ҳамда олий таълим муассасасида ўзаро «Сиз» деб мурожаат қилиш одат тусига кириши лозим.

Олий таълим муассасаси жамоа аъзолари турли тадбирларда (мажлислар, тантанали йиғилишлар, амалий учрашувлар, байрам-ларда) сўзга чиқувчиларга нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлиш, маиший тинчликка риоя этиши шарт. Зарурат тақозо этса, бир нотиқ ўз сўзини тугатиб, бошқаси сўз бошлашига қадар юзага келадиган узилиш вақтида залдан чиқиб кетиш мумкин.

Жамоа аъзолари олий таълим муассасаси ҳудудида йўлнинг ўнг томонидан юришлари керак. Бир–бирига дуч келганда албатта, саломлашишлари, бунда: талабалар профессор–ўқитувчилар ва ходимларга, эркаклар хотин–қизларга, ёшлар катталарга биринчи бўлиб салом беришлари тавсия этилади. Бундан қўл бериб сўрашиш истисно бўлиб, ёши катта шахслар биринчи бўлиб қўл узатганидан кейингина унга жавобан қўл узатиш мумкин.

Ўқув машғулотларига ва ишга ҳамда жамоа аъзоларининг осойишталигига ҳалақит берадиган хатти – ҳаракатлар (радиоприёмник, телевизор, магнитофон ва бошқа овоз кучайтириш воситаларидан мақсадсиз фойдаланиш) содир этиш тақиқланади.

Олий таълим муассасасида ҳар қандай ҳуқуқбузарликни содир этиш тақиқланади, шу жумладан, пора олиш, пора бериш, воситачилик қилиш, туҳмат қилиш, ҳақорат қилиш, жамоа аъзосига маънавий ёки моддий зарар етказиши мумкин бўлган маълумотни тарқатиш, тан жароҳати етказиш, фуқаролик муомаласидан чиқарилган воситаларга оид муносабатларга киришиш (гиёҳванд моддалар, психотропик воситалар ва ҳоказо), ичқиликбозлик, кашандалик, маиший тинчликка тажовуз қилиш, жанжаллашиш, қимор ва тавакалчиликка асосланган бошқа ўйинлар ўйнаш қатъийян ман этилади.

Олий таълим муассасаси жамоасида талабалар муҳим бўғин бўлганлиги боис, уларнинг ўзаро муносабати муҳим аҳамиятга эга. Талабаларнинг ўзаро муносабатларида — ягона жамоа, ўзаро ҳурмат ва эътибор, дўстлик, ҳамжиҳатлик, ҳалоллик ва адолат тамойилларига амал қилиниши лозим.

Талабалар муносабатларида инсон қадр–қимматига ҳурматсизлик қилиш шахсиятини камситиш, ўзганинг интелектуал мулкини ўзлаштириб олиш, қўполлик, беҳаё сўзлар ишлатиш, муштлашиш, ўзгаларга маънавий, моддий ёки жисмоний зиён етказиш қатъийян ман этилади.

Маъмурият, профессор–ўқитувчилар ва ходимлар ўртасидаги муносабатлар, ўзаро ҳурмат, аҳиллик, меҳнатсеварлик, бағрикенглик, инсонпарварлик, ғамхўрлик ва адолат тамойилларига асосланади.

3.2. Олий таълим муассасаси жамоа аъзолари ўртасида кийиниш маданияти

Ташқи кўриниш – инсоннинг ким ва қандай эканлиги ҳақида дастлабки маълумотни берувчи, унинг турмуш тарзи ва ҳаётида муҳим аҳамиятга эга бўлган фаолияти эканлигини инобатга олган ҳолда олий таълим муассасаси жамоаси кийиниш маданиятига риоя этиши лозим.

Жамоа аъзоларининг олий таълим муассасасига меъёрий ҳужжатларда белгиланган тартибга номувофиқ кийиниш тақиқланади. Жамоа аъзолари олий таълим муассасасига ораста бўлиб, унга монанд кийимда келиши лозим (Кейинги бандларда кийиниш тартиби ўзига хос тарзда баён қилинади).

Муассасада раҳбар ходимлар, педагог, шифокор (ёки бўлажак педагог, шифокор) касбига мос ҳолда кийинишлари талаб этилади. Педагог ходимлар ва мураббийлар талабаларга ибрат намунасини кўрсатишлари шарт.

Ғайриоддий соч турмаклари, ортиқча бўянган, паст савияли «оммавий маданият» белгиларини ўзида намойиш этган ҳолда, спорт кийими ва пойабзалида келиш тақиқланади.

Устки кийимнинг турлари – бичими ортиқча безаклардан холи, классик шаклдаги костюм, юбка, блузка ва кўйлакдан иборат бўлиши тавсия этилади.

Костюм, юбка ва кўйлаклар қора, кулранг, кўк ранглардаги сидирға ёки чизиқли классик матолардан, блузка эса, оқ рангда бўлиши лозим. Юбканинг узунлиги тиззадан юқори бўлмаслиги керак.

Аксессуарлар (сумка, кўзойнак ва безаклар) ҳам корпоратив услуб амос ҳолда танланиши, ортиқча безаклардан холи бўлиши, заргарлик тақинчоқлари (зирак, узук, мунчоқ ва бошқалар) кўзга яққол ташланмайдиган, нозик, нафис ва сипо шаклда дид билан тақилиши лозим.

Сочлар ораста йиғилган, ўрилган ёки турмакланган, ортиқча аксессуарлардан холи бўлиши керак.

Махсус формалар кийиладиган олий таълим муассасаси (тиббиёт, транспорт, божхона, ҳарбий ва ички ишлар)ларда кийиладиган кийимлар ва шунга монанд бош кийим тоза, текис, тиззадан пастда туриши, енги узун (фаслга қараб), классик услубда, чет эл ва турли хил фирма ёрлиқларидан холи бўлиши лозим.

Устки кийимнинг турлари – бичими классик шаклдаги костюм, шим, кўйлак ҳамда галстукдан иборат.

Костюм ва шимлар қора, кулранг, кўк ранглардаги сидирға ёки чизиқли матолардан, кўйлаклар эса очиқ рангларда (оқ, кулранг, кўк) бўлиши лозим. Галстукнинг кенглиги ўртача, узунлиги камаргача бўлиб, ранги костюм ва кўйлакка мос танланиши керак.

Талаба йигитлар талабага мос, ручка, қалам, китоб, дафтарлар солиб юриш мумкин бўлган, ранги устки кийимга ярашимли қора, кулранг, жигар рангдаги сумка–портфеллар тутишлари лозим.

Олий таълим муассасаси ходим ва талабаларнинг кийинишида ман қилинадиган ҳолатларга кенг эътибор қаратиш:

а) аёл ходима ва талаба қизлар учун қуйидагилар тақиқланади:

– узунлиги тиззадан калта бўлган, шаффоф ва ялтироқ матолардан тикилган, бичими тор, баданга ёпишиб турадиган, кўкрак, қорин, елка қисми очиқ блузка ва кўйлаклар кийиш;

– безак сифатида маънавий–ахлоқий тарбияга мос келмайдиган ёзувлар, турли реклам маълумотлари, давлат рамзлари, зўравонлик, фаҳш элементларини тарғиб қилувчи расмлар ва ёзувлар акс этган, русум сифатида «йиртилган», «титилган» ва жинси матосидан тикилган кийимларда юриш;

– муассаса ҳудудида спорт кийимлари, калта шим ва кроссовкаларда юриш (жисмоний тарбия дарслари ва дарсдан сўнг талабалар турар жойи биноси, спорт майдончалари ва ҳашарлари бундан мустасно);

– ҳижоб ва бошқа диний кийим–бошларда юриш (Ўзбекистон Республикасида фуқароларнинг (диний ташкилотларнинг хизматидагилар бундан мустасно) жамоат жойларида ибодат либосларида юришларига йўл қўйилмайди» – 14 модда);

– ўқув анжомларини рўзғор, бозор–ўчар учун мўлжалланган пакет–халталарда олиб юриш;

– қулоқ ва бармоқлардан ташқари тананинг турли қисмларига зирак ёки металл буюмлар тақиб юриш;

– кийимларда турли хил чет эл ва бошқа фирма ёрлиқлари бўлиши тақиқланади.

б) эркак ходим ва талаба йигитлар учун қуйидагилар тақиқланади:

– бичими тор, ялтироқ, баданга ёпишиб турадиган ҳамда маънавий–ахлоқий тарбияга мос келмайдиган ёзувлар, турли реклама маълумотлари, давлат рамзлари, зўравонлик, фаҳш элементларини тарғиб қилувчи расмлар ва ёзувлар акс этган, русум сифатида «йиртилган», «титилган» ва жинси матосидан тикилган кийимларда юриш;

– муассаса ҳудудида спорт кийимлари, калта шим ва кроссовкаларда юриш (жисмоний тарбия арслари ва дарсдан сўнг ТТЖ биноси, спорт мажмуаси ва ҳашарлардан ташқари);

– ўқув анжомларини рўзғор, бозор–ўчар учун мўлжалланган пакет–халталарда олиб юриш;

– соч–соқолларни ўстириб юриш;

– бўйин тақинчоқлари ёки турли металл буюмларини тақиш ёки осиб юриш;

– танага бодиарт (бадан санъати) услубида турли суратлар чиздириш, татуаж ва пирсинглар тушириш одоб–ахлоқ қоидаларига зидҳисобланади ҳамда муассаса ёки ташкилот, институтга бу ҳолда келиш тақиқланади.

Олий таълим муассасаси жамоасига доир умумий тавсиялар:

Олий таълим муассасаси жамоасидаҳар бир муносабат (ҳатто буюмларга нисбатан ҳам) тартиб қоидалар асосида амалга оширилиши нуқтаи назаридан, барча тегишли умумий тавсиялар қатъиий равишда таъминланиши лозим.

Миллий ва умумбашарий қадриятларга хос бўлмаган ёки ОТМнинг ички муаммоларига тааллуқли масалаларни Интернет тармоғига жойлаштириш ёки ундан турли мақсадлар йўлида фойдаланиш тақиқланади.

Компьютерларда ОТМга тегишли бўлмаган маълумотларни, шунингдек, турли кинофильмлар, ноқонуний диний маълумотлар, беҳаё суратлар, миллий, ирқий, этник, диний адоватни тарғиб қилувчи ҳар қандай материалларни тайёрлаш, сақлаш, тарқатиш ва тарғиб этиш ман этилади.

Таълим–тарбия жараёнларини олиб боришда гуруҳ мураббийлари фаолиятига барча жамоа бирдек кўмак бериши лозим.

Олий таълим муассасаси жамоаси орасида «Фойдаланиш маданияти» мазмун–моҳиятини тушуниш ва уни тарғиб қилиш.

Ижарада яшовчи талабалардан хабардорлик масаласида ҳудуд маҳалла раиси ва милиция таянч пунктлари билан мустаҳкам алоқада бўлишни ташкил этиш ва буни жамоатчилик назорати остида мониторинг қилиш.

«Ота–оналар Васийлик Кенгаши» фаолиятида ота–оналар билан тўғри ва одилона муносабатда бўлишни таъминлаш.

Олий таълим муассасаси ҳудудлари хавфсизлигини таъминлашга кўмаклашиш, бунда, айниқса, талабалар ташаббускорлигини шакллантириш.

Муаммоли талабаларни ОТМ жамоасини ҳар бири интеграцион тизимли ўрганишни ташкил қилиш (гуруҳ сардори, мураббий, деканат ва бошқа жамоат ташкилотлари).

Оилали талабалар ҳолидан хабардорлик.

«Огоҳлиқ давр талаби» эканлиги нуқтаи назаридан тартиббузарлик ва ҳуқуқбузарликка мойил талабаларни жамоавий ўрганиш ва керакли чора–тадбирларни қабул қилиш.

Олий таълим муассасаси жамоасида намунали фаолият кўрсатаётган ходимлар ва таҳсил олаётган талабаларни жаҳон ва республика миқёсида эътироф этилишига кўмаклашиш(жамоат ташкилотлари билан биргаликда).

Коррупция ва жиноятчиликкка жамоавий курашиш.

Талабалар таътили вақтида уларнинг машғул бўлаётган вазифалардан жамоавий хабарлик ва унинг мониторингни олиб бориш.

Олий таълим муассасасининг таълим–тарбия жараёнларини маҳаллий ҳокимият органлари билан биргаликда олиб боришини таъминлаш.

Профессор – ўқитувчиларнинг одоб – ахлоққа оид мажбуриятлари:

– одоб – ахлоқ қоидаларига риоя қилишда талабаларга намуна бўлиш;

– олий таълим муассасаси манфаатларига зид бўлган хатти–ҳаракатлардан ўзларини тийиш;

– бирор – бир нохуш воқеа ёки ходиса рўй берса, зудлик билан у ҳақида маъмуриятга хабар бериш;

– олий таълим муассасаси шаъни ва нуфузига доғ туширадиган ҳар қандай ҳолатларнинг олдини олиш;

– ёшлар орасида соғлом турмуш тарзини қарор топтириш;

– олий таълим муассасаси тўғрисидаги ахборотлардан унинг манфаатлари ва обрўсига зиён етказиш учун ёки ўз манфаатлари йўлида фойдаланмаслик;

– дарс жараёнида талабаларга одоб–ахлоққа оид миллий анъаналаримиз, урф–одат ва қадриятларимизни тарғиб қилиш, уларни ичқиликбозлик ва гиёҳвандлик иллатларидан, бошқа турли ҳалокатли таҳдидлар ҳамда биз учун ёт бўлган диний экстремистик таъсирлардан, тубан «оммавий маданият» хуружларидан огоҳ этиб бориш;

– олий таълим муассасасида соғлом маънавий–ижтимоий муҳитни барқарорлаштириш, тарбиявий ишларда фаол қатнашиш ва амалга оширишга масъул ҳисобланади;

– таълим олувчиларни маънавий–аҳлоқий тарбиялашнинг ва маърифий ишларнинг самарали шакллари ҳамда услубларини ишлаб чиқишга кўмаклашиш.

Талабаларнинг одоб–ахлоққа оид мажбуриятлари:

1. Олий таълим муассасаси ҳудудида:

– ҳудудга киришда талабалик гувоҳномасини кўрсатиб кириш;

– ҳудудни ифлослантирмаслик ва чиқиндиларни фақат жойлардаги урналарга ташлаш;

– устозларга дуч келганда салом бериш;

– ўқув машғулотлари вақтида ҳудудда сабабсиз юрмаслик;

– олий таълим муассасаси мулки (кўчар ва кўчмас мулки, ўсимлик ва ҳайвонот дунёси ва ҳоказолар)га эҳтиёткорона муносабатда бўлиш, мавжуд шарт–шароитлардан оқилона, электр энергия ресурсларидан тежамкорлик билан фойдаланиш;

– кийиниш ва ўзаро суҳбат одобларига риоя қилиш;

– мутасаддиларнинг рухсатисиз турли реклама воситаларини осмаслик;

– маиший тинчликка риоя қилиш;

– пора бериш, коррупцияга воситачилик қилиш, фирибгарлик йўли билан инсонларга моддий ва маънавий зарар етказиш қатъийян таъқиқланади;

– наркотик ва психотроп моддалар, алкогол ва тамаки маҳсулотлар истеъмол қилиниши ҳамда тарқатилишига қарши курашиш. Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига мувофиқ юқоридаги ҳолатлар ҳақида тегишли ташкилотларга ўз вақтида хабар бермаслик жавобгарликка сабаб бўлиши алоҳида қайд этилади.

2. Аудиторияда:

– уяли алоқа воситаларини ўчириб қўйиш;

– дарс вақтида гаплашмаслик;

– жиҳозларга маданий муносабатда бўлиш, парталарга ёзмаслик;

– қоғоз ва бошқа кераксиз нарсаларни қолдириб кетмаслик;

– овқатланмаслик, сақич чайнамаслик.

3. Умумий овқатланиш жойларида:

– таомларни олишда навбат тартибига риоя қилиш;

– тирбандлик ҳолатида устозлар, аёллар, ёши катталарга ҳурмат кўрсатиш;

– овқатланиш вақтида шовқин солмаслик;

– умумий овқатланиш шахобчасида белгиланган тартиб–қоидаларга риоя қилиш.

4. Ахборот ресурс марказида:

– АРМ ходимлари билан ҳушмуомалада бўлиш;

– кито

– блар ва жиҳозларга эҳтиёткорона муносабатда бўлиш;

– баланд овозда сўзлашмаслик ва атрофдагиларга халақит бермаслик;

– қоғоз, сақич ва бошқа чиқиндиларни қолдириб кетмаслик;

– китобларни олиш ва топшириш тартиб–қоидаларига риоя қилиш.

5. Талабалар турар жойларида:

– мавжуд жиҳозларни асраш, уларга зарар етказмаслик;

– электр–энергияси, газ ва сув ресурсларидан тежамкорона (оқилона) фойдаланиш;

– санитария ва гигиена хоналаридан фойдаланиш қоидаларига амал қилиш;

– талабалар турар жойи «Низоми» ва «Ички тартиб қоидалари»га қатъийй риоя қилиш.

6. Спорт мажмуаларида:

– спорт мажмуасига хос бўлган кийим ва пойабзалларда кириш;

– спорт инвентарларига нисбатан маданий муносабатда бўлиш;

– машғулотлардан кейин спорт инвентарларини белгиланган жойларга қайта топшириш;

– спорт мажмуасининг белгиланган тартиб–қоидаларига риоя қилиш.

7. Маданият саройи ва бошқа оммавий тадбирлар ўтказиш жойларида:

– ўриндиқ ва бошқа жиҳозларга нисбатан маданий муносабатда бўлиш;

– оммавий тадбирлар вақтида ҳуштак чалмаслик, бақирмаслик, тадбир тугашидан олдин сабабсиз чиқиб кетмаслик;

– ухлаб ўтирмаслик, ўриндиқларга ётиб олмаслик, бир–бири билан гаплашмаслик, ён атрофдагиларга халақит бермаслик.

Шунингдек:

– турли давраларда ўзининг намунавий хулқи ва билими билан олий таълим муассасаси ҳақида юксак ижобий таассурот ҳосил қилишга интилиш;

– доимо комилликка интилиш, ҳалоллик ва адолат билан ҳаёт кечириш каби олижаноб фазилатларни чуқур англаш;

– олий таълим муассасаси манфаати, унинг шаъни ва шонли анъаналари, обрўси ҳамда нуфузи тўғрисида қайғуриш, уларни сақлаб қолишга жонкуярлик қилиш ва уларга ҳурмат билан муносабатда бўлиш.

Профессор–ўқитувчи ва талабаларнинг одоб–ахлоқида ман этиладиган ҳолатлар:

1. Профессор–ўқитувчига:

– жамоа аъзоларининг шахсиятини ва қадр–қимматини камситиш, ўзгаларнинг шахсий ва оилавий муаммоларини муҳокама қилиш;

– жамоа аъзолари ва бошқалар устидан турли иғво, ғийбат ва бўҳтонлар уюштириш;

– талабалар билан ўз ҳамкасабаларининг касбий ва шахсий камчиликларини муҳокама қилиш;

– талабаларни асоссиз ўқув машғулотлардан чиқариб юбориш;

– ўқув машғулотларида тижорат рекламаси ўтказиш;

– ўқув машғулотларида диний ташвиқот олиб бориш;

– ўқув машғулотларига маст, соч–соқол олинмаган ва кийиниш тартибига риоя қилмаган ҳолда келиш;

– биноларда ичиш ва чекиш кабилар қатъийян ман этилади.

2. Талабага:

– профессор–ўқитувчиларга қўполлик қилиш, машғулотлар вақтида асоссиз гапириш;

– профессор–ўқитувчи билан бошқаларнинг баҳосини муҳокама қилиш;

– ёлғон гапириш, ғирромлик ёки профессор–ўқитувчиларни чалғитиш билан боғлиқ ҳар қандай хатти–ҳаракатлар қилиш;

– ходимлар ва ўз ўртоқларига нисбатан ҳурматсизлик қилиш;

– ёзма ишларни ҳимоя қилиш ва рейтинг назоратига доир бошқа тартиб қоидаларни бажариш вақтида четдан ёрдам олиш, ўзгаларга ёрдам кўрсатиш;

– бошқа шахслар томонидан тайёрланган топириқлар ёки ёзма ишларни ўз номидан топшириш;

– машғулотларни ўтказиб юбориш ёки кечикиб келиш;

– машғулотлар вақтида профессор – ўқитувчининг рухсатисиз аудиториядан чиқиб кетиш;

– бошқа талабанинг саъй–ҳаракатларига қасддан зиён етказиш;

– моддий жиҳатдан яхши таъминланганлигини турли йўллар билан кўз–кўз қилиш қатъийян ман этилади.

Маъмурият, профессор–ўқитувчилар ва ходимлар ўртасидаги одоб–ахлоққа оид муносабатлар:

1. Маъмурият, профессор–ўқитувчилар ва ходимлар ўртасидаги муносабатлар, ўзаро ҳурмат, аҳиллик, меҳнатсеварлик, бағрикенглик, инсонпарварлик, ғамхўрлик ва адолат тамоийлларига асосланади.

2. Маъмурият, профессор–ўқитувчилар ва ходимларнинг иш фаолиятига доир масалалар бўйича ҳамкорлик қилишида бир тарафнинг бошқа тарафга тазйиқ ўтказишига ёки унга ҳаракат қилишига, шунингдек, адолат тамойилларига ва ОТМ манфаатларига зид бўлган қарорлар тайёрланишига йўл қўймайди.

3. Лавозим даражалари тенг бўлган ходимлар ўртасидаги муаммоларни ишчи тартибда ҳал этиш тавсия этилади. Лавозим даражалари тенг бўлган ходимларнинг иш жараёнидаги турли муаммоларни ўз ваколатлари доирасида, маъмуриятни жалб этмаган ҳолда ҳал этишлари маъқулланади.

4. Жамоада бирор бир масала билан маъмуриятга мурожаат қилиш тартиби субординация тамойили асосида ташкил этилади.

5. Профессор–ўқитувчи ва ходимнинг ОТМда маънавий–аҳлоқий муҳитни янада яхшилаш бўйича ташаббус ва ғоялари рағбатлантирилади.

6. Маъмурият профессор–ўқитувчилар ва ходимларнинг касбий ва интелектуал жиҳатдан ривожланишлари учун қулай иш жойи, замонавий компьютерлар, интернет тармоғидан, кутубхона фонди ва ахборот ресурсларидан эркин фойдаланиш, шунингдек, ҳордиқ чиқаришлари, дам олишлари, жисмонан чиниқишлари учун барча имкониятларни яратиб беради.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Етук ва баркамол, касбий маҳорат, интеллектуал салоҳият, мафкуравий таҳдидлар, иммунитетни шакллантириш, ақл–заковат, интизомий жавобгарлик, ректори, проректорлари, факулътет деканлари, аҳиллик, меҳнатсеварлик, инсонпарварлик, ғамҳўрлик ва адолат, компьютерлар, интернет тармоғидан.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Давр ёшларини руҳан тетик, маънавий баркамол бўлишида таълим муассасалари қандай ўзига хос аҳамият касб этади?
2. Ёшларнинг оилада олган тарбиясининг таъсири нимада курилади?
3. Профессор–ўқитувчиларнинг асосий мақсади қандай тадбирлар кўламини кенгайтиришдан иборат бўлмоғи зарур?
4. «Олий таълим муассасасининг Одоб–ахлоқ қоидалари»да қўйилган талаблар нималарга биноан амалга оширилади?
5. Тавсиялар олий қачон қабул қилинади ва олий таълим муассасаларида қўлланилади?
6. Суҳбатдошга қандай мавзу бўйича суҳбатлашиш мумкин эмас?
7. Олий таълим муассасаси жамоа аъзолари ўртасида кийиниш маданиятида нималарга риоя этиш талаб қилинади?

8. Олий таълим муассасининг қандай холатини интернет тармоғига жойлаштириш ёки ундан турли мақсадлар йўлида фойдаланиш тақиқланади?

9. Коррупция ва жиноятчиликкка қандай қилиб жамоавий курашилади?

10. Талабаларга одоб–ахлоққа оид қандай мажбуриятлар юкланган?

IV боб. БАНК ЭТИКАСИ ВА ЭТИКЕТИ

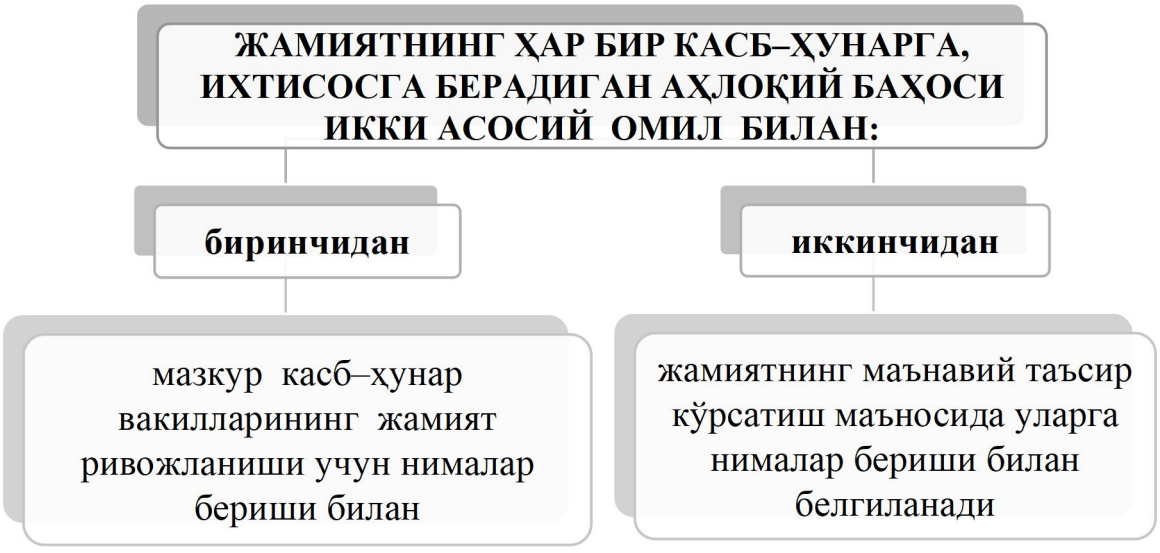
4.1. Касбий этика ва этикет маданиятининг таърифи, мохияти ва вазифалари

Касбий этика – ҳар бир касб–ҳунарга хос ахлоқий норма, принцип ва сифатларни ўрганади ва ҳаётга татбиқ этади.

Ахлоқий арбия назарияси – ахлоқнинг жамият талаби, эҳтиёжи ва манфаатларидан келиб чиққан ҳолд уни ҳаётга татбиқ этишнинг восита ва услубларини ўрганади ва ўргатади.

Жамиятда мутлоқ, абадий ва ўзгармас ахлоқ йўқ. Ахлоқ тарихан ўзгарувчан ва нисбий мустақилликка эга бўлган ижтимоий ҳодисадир.

Йиллар ўтиши билан ишлаб–чиқариш, фан ва техника ривожланиб, ижтимоий меҳнат тақсимоти янада чуқурлашмоқда. Бу жараённинг узлуксиз давом этиши эса ўз навбатида, ҳар бири муайян ижтимоий функцияни бажарадиган янгидан янги фаолият соҳалари пайдо бўлишига сабаб бўлади. Уларнинг соҳиблари эса шунга кўра муайян ижтимоий бурчларни бажара бошлаганлар. Мазкур бурч ва мажбуриятлар муайян ахлоқий қоидалар ва хулқ–атвор нормаларида ўз аксини топади. Шундай қилиб, касб ахлоқининг пайдо бўлиши узлуксиз меҳнат тақсимотининг маҳсули, унинг ахлоқий дастури, ахлоқий баҳоси сифатида фаолият кўрсата бошлади (2–чизма).



2–чизма. Ихтисосга берадиган аҳлоқий баҳо

Ана шу ахлоқий баҳо омилларига кўра, касб ахлоқини ҳар бир касб–ҳунарнинг ижтимоий ҳаётда тутган ўрни ва вазифаларига қараб бир неча турга ажратиш мумкин:

– ўқитувчилик ихтисосига қараб – педагог ахлоқи;

– тиббиёт ихтисосига қараб – шифокор ахлоқи;

– ҳуқуқни муҳофаза қилиш ихтисосига қараб – юрист ахлоқи;

– хизмат кўрсатиш ихтисослига қараб – хизмат кўрсатиш этикаси;

– банк тизимининг ихтисослигига қараб – банк ходимининг касб одоб–ахлоқи этикаси ва ҳаказо.

Касб аҳлоқи – жамият томонидан қабул қилинган аҳлоқ қоидаларининг негизида кишиларнинг ихтисосларига нисбатан амалда татбиқ қилувчи аниқ касбий бурч, шаън, ор–номус, қадр–қиммат каби хатти–ҳаракатларнинг мажмуи, умумий ахлоқнинг кишилар касб–коридаги ўзига хос кўринишидир.

Этикет – инсон ва жамият ташқи маданиятининг асосий қисми.

Маданиятнинг ривожлана бориши билан бирга хулқ, аҳлоқ қоидалари – этикет ҳам шаклланиб борди. Этикетнинг пайдо бўлиши қадим замонларга бориб тақалади.

Этикет инсонларнинг ўзаро муомаласидан пайдо бўладиган аҳлоқ қоидаларнинг ўзаро йиғиндисидир. Жамоат жойларидаги хулқ–аҳлоқ, муомала ва саломлашиш шакллари, ён–атрофдагилар билан муомала, одат ва кийиниш, меҳмон кутиш қоидалари шу жумладандир. Этикетга тартибга келтирилган маданий ахлоқ талаблари киради.

Тарихан у ишлаб чиқилган назокат қоидаларида намоён бўлган. Ҳар хил қатлам намоёндалари ўртасидаги ва мансабдорлар билан муомала қилиш қоидаларини бир тизимга териб қўйган. Бундан ташқари ҳар хил доирадаги аҳлоқ қоидаларини тартибга келтирган. Мисол учун – сарой этикети, дипломатик этикет ва бошқалар.

Этикетни бир жойда қотиб қолган деб тушуниш керак эмас; этикет маданияти жамият билан бирга ривожланиб боради.

Ҳозирги замон жамиятида этикет ижтимоий ҳаётнинг ривожланиб боришини ва демократик жараёнларни акс эттириш орқали, янада эркин ва табиий бўлиб боради. Ҳозирги вақтда этикет барча инсонларга нисбатан эътиборли ва ҳамжиҳат бўлиш маъносига эга бўлиб бормоқда.

Этикет–ҳар бир халқнинг ибтидоий жамоа давридан бошлаб то ҳозиргача бўлган урф–одат ва анъаналарни ўз ичига олади.

Турмуш тарзи, яшаш шароити, илм тараққиёти ва маданият ривожи натижасида ўзини тутишнинг баъзи қоидалари ўзгаради.

Этикет:

- яхши хулқ;
- жамоатчилик жойларида ўзини тўғри тута олиш;
- ташқи қиёфа;
- муомала маданиятларини назарда тутади.

Этикет – инсоният тарихининг турли босқичларида, ҳар хил халқ, ижтимоий гуруҳ ва қатламларида амал қилинган ахлоқий меъёр, урф–одат, хатти–ҳаракатларни англатади.

4.2. Банк этикаси ва этикети

Мамлакатимизда банк–молия сектори изчил ислоҳ қилиниб, қатор чора–тадбирлар амалга оширилди ва натижада илғор банк бизнесини юритиш ҳамда ушбу секторда рақобат муҳитини кучайтириш учун зарур ҳуқуқий шарт–шароитлар яратилди.

Хусусан, халқаро стандартларга мувофиқ келадиган ва молиявий соҳага хорижий инвестициялар киритиш учун жозибадор ҳуқуқий муҳитни яратадиган, банк мижозларига намунавий хизматларни кўрсата оладиган «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги[27], «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги[28], «Валютани тартибга солиш тўғрисида»ги[29] ҳамда

[27] Ўзбекистон Республикасининг Қонуни.“Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида” ЎРҚ–582.11.11.19.
[28] Ўзбекистон Республикасининг Қонуни “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”. ЎРҚ–582.05.11.2019.
[29] Ўзбекистон Республикасининг Қонуни “Валютани тартибга солиш тўғрисида”. ЎРҚ–573.22.10.2019.

«Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги[30] янгиланган қонунлар қабул қилинди.

Ўзбекистон банклари ассоциацияси томонидан. 2015 йил 15 июнда Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси эълон қилинди, у банкларнинг барча ходимлари риоя этадиган одоб–ахлоқнинг асосий этик меъёрларини белгилаб беради.

Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси Ўзбекистон Республикаси банк ҳамжамиятида иш юзасидан ўзаро ҳамкорликни мустаҳкамлаш ва ҳаққоний рақобат учун шароитларни яратиш мақсадида ишлаб чиқилган.

Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси банкларнинг барча ходимлари риоя этадиган одоб–аҳлоқнинг асосий этик меъёрларини белгилаб беради.

Ушбу Кодекс бандларини бажарилиши, банклар ва бошқа ташкилотлар, уларнинг мансабдор шахслари ва ходимлари томонидан банк мижозларига, шу жумладан, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларига хизмат кўрсатишда ишбилармонлик ва касб одоб–аҳлоқига риоя этишлари, уларнинг касбий маҳорати, шунингдек, улар фаолиятининг Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига, ҳамда умумқабул қилинган одоб–аҳлоқ меъёрларига мувофиқлигининг қўшимча исботи, гарови ва ишончи бўлиб хизмат қилади.

«**Шу билан бирга, банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларига, айниқса, ҳудудларда риоя этиш ҳамда молиявий очиқликни кенгайтириш, шунингдек, хизмат кўрсатиш маданияти ва банк тизимига бўлган ишончни янада оширишда бир қатор муаммо ва камчиликлар кузатилмоқда**.»[31] деб этироф этилган «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора – тадбирлар тўғрисида»ги Ўзбекистон республикаси Президентининг қарорида.

---

[30] Ўзбекистон Республикасининг Қонуни “Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида” ЎРҚ–578. 01.11.2019.

[31]Ўзбекистон Республикасининг Президент Қарори “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора тадбирлар тўғрисида” ПҚ–3620. 23.03.2018.

Банк касб аҳлоқини шакллантиришнинг барча замонлар учун долзарб бўлган йўли бу – намунавийлик тамойили. Банк тизимидаги соҳа ходимларининг иш юритиш усулларидан тортиб, то «майда–чуйда» хатти–ҳаракатларигача ўз ходимлари томонидан шахсий намуна тарзида қабул қилинишини назарда тутади ва қуйидаги тамойиллар асосида олиб боради:

– Ўзбекистон Республикаси Конститутцияси, Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги, касб одоб–аҳлоқи меъёрлари ва анъаналарга сўзсиз риоя қилиш;

– жамият ва давлат олдидаги ўзининг фуқаролик ва профессионал бурчларини англаш, амалдаги қонунчилик меъёрларига асосланган давлат органларининг талабларини ўз вақтида ва тўлиқ бажариш;

– банк бизнеси соҳасига жалб қилинган банк мижозлари, шу жумладан кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳурмат қилиш;

– тижорат банкларининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилишда банклараро ҳамкорликни ва ўзаро муносабатларни мустаҳкамлаш;

– ўзига олинган мажбуриятларга риоя қилиш ва юқори савияли ва сифатли хизмат кўрсатилишини таъминлаш;

– банк операцияларини амалга оширишда риск даражасини ҳисобга олиш ва чеклаш;

– ҳаққоний рақобатчиликни ривожлантириш, банк фаолиятининг ноинсоф қатнашчиларига нисбатан фаол қарши курашиш;

– жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаш-тиришга ва бошқа ноқонуний ҳаракатларга қарши курашишда фаол иштирок этиш;

– ўзаро ҳурмат, ҳамфикрлик ва ўзаро ёрдам бериш асосида халқаро профессионал алоқаларни ўрнатиш ва ривожлантириш;

– корпоратив бошқарув, шунингдек банк хизматларини кўрсатишда ҳалоллик юзасидан ички ва ўзаро назоратни ўрнатиш;

– ўз иш фаолиятининг сифати ва натижалари бўйича жавобгарликнинг тўлақонлилиги[32].

Инсон жамият ҳаётининг ҳаракатлантирувчи кучи сифатида фаолият юритади, ана шу жараён давомида турли хил кишилар, гуруҳлар билан алоқада бўлади. Ҳар қандай алоқадорлик одамларга қандайдир мажбурият юклайди. Ана шу мажбуриятни бажариш бурчни келтириб чиқаради. Бурч – адо этилиши, бажарилиши шарт бўлган вазифа, мажбуриятдир.

Банкларда, Банклар мижозлар билан муносабатларни ўрнатишдаги мажбурияти ва Банклар ўз ходимлари олдида мажбуриятидан иборат бўлиб улар қуйидагилардан иборат.

Банклар мижозлар билан муносабатларни ўрнатишда қуйидаги мажбуриятларга эга:

– банкларнинг мижозлар билан муносабатлари ўзаро ишончга асосланган шартномалар асосида тузилади. Шу билан бирга, банк ходимлари мижозларга нисбатан илтифотли, хайрихоҳ ва эътиборли бўлишлари керак;

– умумқабул қилинган ягона мазмундаги ибора ва сўзларни ишлатишлари ва ўзаро муносабатларни виждонан ҳамжиҳатлик асосида қуришлари лозим;

– банк томонидан тақдим этиладиган хизматлар ва маҳсулотлар Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига ва талаб этиладиган техник талабларга мос келиши лозим;

– кўрсатиладиган хизматлар ва банк маҳсулотлари тўғрисисида тўлиқ маълумотлар тақдим этишда, мижозларда қийинчлик туғдирган масалаларнинг ечимини топишда кўмак кўрсатиш зарур;

– мижозларнинг мурожаатларини ўз вақтида ва ҳар томонлама кўриб чиқишлари зарур;

– банк ходимлари Кодекс талабларига қатъийй риоя қилишлари зарур;

[32] Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси Ўзбекистон банклари ассоциацияси.15.06.2015.

– банк ходимлари томонидан мазкур Кодексга зид ҳаракатларни амалга оширилишига йўл қўймаслик борасида тегишли чораларни қабул қилиш.

Банклар ўз ходимлари олдида қуйидагиларга мажбурдир:

– ходимларни ишга қабул қилишда, меҳнатга ҳақ тўлашда ва хизмат пағонасидан кўтарилишида ҳар қандай камситишга йўл қўймаслик;

– ходимларнинг профессионал ўсишига, уларнинг саломатлигини ва ижтимоий фаровонлигини мустаҳкамлашда тегишли меҳнат шароитларини яратиб бериш бўйича чора–тадбирлар қабул қилиш; ходимларни юридик ва маъмурий томондан қўллаб–қувватлаш;

– банк фаровонлигини таъминлаш учун ходимларнинг шахсий манфаатдорлигини ошириш, уларнинг ижодий салоҳиятини ва ташаббускорлигини рағбатлантириш;

– ходимларни тасдиқланган стандартлар асосида тегишли кийим–кечак формаси билан таъминлаш *(Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодексининг иловасида келтирилган);*

– ходимларнинг жамотчилик фаолиятида иштирок этиш ҳуқуқини ҳурмат қилиш[33].

Банк раҳбарнинг ташқи кўриниши ҳам алоҳида аҳамиятга эга. Унинг кийим–боши ҳамиша тоза, озода, тартибли бўлиши, ўзи эса хулқ–атворда бошқаларга намуна кўрсатиши, саранжом–саришталикка риоя қилиши керак.

Банк раҳбари ўз қўл остидагиларда фаоллик, онглилик, ижодкорлик, интизомлилик, ўз–ўзини тарбиялаб бориш сифатларини қарор топтирса, меҳнатда ҳам, хизматда ҳам, эл–юрт орасида ҳам обрў топади.

4.3.Банк ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқи кўриниши

[33] Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси Ўзбекистон банклари ассоциацияси. 15.06.2015

Банкда мехнат қилаётган аёл ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқикўринишига қўйиладиган талаблар:



Банкнинг барча филиаллари, амалиёт бошқармаси, фронт–офис ва бэк–офисларидаги аёл ходимлар инглизча бичимдаги кўзга ташланмайдиган камкарин, тор бўлмаган, тўк ранглардаги матолардан тикилган ва куйидаги талабларга жавоб берадиган иш кийимларида бўлишлари керак:

– кузги–қишги мавсумда тиззани ёпиб турадиган узунликдаги юбка, пиджак ва енги узун оч рангли блузка;

– баҳорги–ёзги мавсумда тиззани ёпиб турадиган узунликдаги юбка, жилет ва енги калта оч рангли блузка.

Касса бўлими ходимлари:

– касса мудири, кирим ва чиким кассаси ходимларининг иш кийими фронт–офис ва бэк– офис ходимларининг иш кийимига мос бўлиши лозим;

– қайта ҳисоблаш кассаси ходимларининг иш кийими чунтак ва қисқичларсиз тўқ рангдаги, тор бўлмаган халатлардан иборат бўлиши керак;

– бевосита мижозлар билан мулоқотда бўлувчи ходимларнинг кийимлари хизмат кўрсатиш ходимларининг кийимларидан фарқланиши, ҳамда:

– кузги–қишги мавсумда инглизча бичимдаги камтарин, тор бўлмаган, тиззани ёпиб турадиган узунликдаги юбка, пиджак ва енги узун оч рангли блузка;

– бахорги–ёзги мавсумда инглизча бичимдаги камтарин, тор бўлмаган, тиззани ёпиб турадиган узунликдаги юбка, жилет за енги калта оч рангли блузкадан иборат бўлиши керак.

Ҳар қандай бичим ва фасондаги шимларни кийиш тақиқланади. Ходимларинипг оёк кийимлари кузги–кишги

мавсумда туфлилардан, баҳорги–ёзги мавсумда товони ёпиқ «босоножка»лардан иборат бўлиши керак. Товони очик оёк кийимларни кийиш таькикланади. Иш кийими дизайнини ишлаб чикишда қўшимча атрибутика сифатида, усткм кийим–бошга ранги жиҳатидан мос келувчи ёки банкнинг логотипи рангига ўхшаш рангдаги галстук ҳамда бўйинбоғлардан ҳам фойдаланиш мумкин.

Ходимларнинг упа–эликлари ва маникюрлари меъёрида, яккол кўзга ташланмайдиган даражада бўлиши лозим. Атир–упаларнинг хаддан ташкари кўп ишлатилишига йўл қўйилмаслиги зарур. Соч турмаги саранжом бўлиши лозим, курпайган ва ҳаддан зиёд катта соч турмагига йул қўйилмайди.

Сочлар калта булган тақдирда силлиқ таралиши, узун бўлган ҳолда эса тўғнагич билан қадалиши ёки кокил қилиб ўрилиши лозим. Сочларни ёйиб юриш таъкикланади.Тирноқлар калта текисланган ва парвариш қилинган бўлиши лозим.

Тилла тақинчоклардан факат никох узуги ва оғирлиги 3 граммдан ортиқ бўлмаган кичик ўлчамдаги зиракларни такишга рухсат этилади. Сунъий тақинчоклар (бижутерия)ни тақиш мумкин эмас.

Банкда меҳнат қилаётган эркак ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқи кўринишига қўйиладиган талаблар:



Банкнинг эркак ходимлари инглизча бичимдаги кўзга ташланмайдиган камтарин, тор бўлмаган, тўқ ранглардаги матолардан тикилган ва қуйидаги талабларга жавоб берадиган иш кийимларида бўлишлари керак:

– кузги–кишги мавсумда шим, пиджак, енги узун оч рангли кўилак ва галстук;

– бахорги–ёзги мавсумда шим, енги калта оч рангли куйлак ва галстук.

Бевосита мижозлар билан мулоқотда бўлувчи ходимларнинг кийимлари хизмат кўрсатиш ходимларининг кийимларидан фарқланиши ҳамда:

– кузги–қишги мавсумда инглизча бичимдаги камтарин, тор бўлмаган шим, пиджак, енги узун оч рангли кўйлак ва галстукдан;

– баҳорги–ёзги мавсумда инглизча бичимдаги камтарин, тор бўлмаган шим, енги калта оч рангли кўйлак ва галстукдан иборат бўлиши керак.

Рангбаранг, турли расм ва эмблемалар акс эттирилтан галстуклар ҳамда жинси матодан тикилган шимларни кийиш таъқкиқланади. Ходимларнинг оёк кийимлари кузги–қишги мавсумда туфлилардан, баҳорги–ёзги мавсумда туфли ёки товони ёпик «босоножка»лардан иборат бўлиши керак. Товони очик оёк кийимларни кийиш тақикланади.

Пойабзал ранг жиҳатидан устки кийим–бошга мос келиши, пайпоқлар то за ва тўқ рангларда бўлиши керак. Иш кийими дизайнини ишлаб чикишда кўшимча атрибутика сифатида, устки кийим–бошга ранги жиҳатидан мос келувчи ёки банкнинг логотипи рангига ўхшаш рангдаги галстуклардан ҳам фойдаланиш мумкин.

Банк ходимларининг соқоли олинган ва сочлари саранжомланган бўлиши шарт. Атторлик молларини меъёридан кўп ишлатиш ҳамда ўткир дидли атирларнинг кўлланилишига, шунингдек браслет, занжир (цепочка)ни тақишига йўл кўйилмаслиги лозим.

Банк ходимларига Банк Бошқарувининг қарорига асосан ушбу бўлимда кўрсатилганидан бошка шаклдаги корпоратив кийимлар жорий қилиниши мумкин[34].

4.4.Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодексида ҳар бир банк ходимига қуйилган қоидалар ва талаблар

[34] Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси Ўзбекистон банклари ассоциацияси. 15.06.2015.

Ахлоқ принципларини бирон бир шахс яратмаган, у муайян ижтимоий муносабатларга мувофиқ ҳаёт жараёнида ахлоқий онг шакллари сифатида вужудга келган қонун–қоидалар ҳисобланади. Шунга кўра, умуминсоний ахлоқ принциплари деб жамиятнинг маънавий онгида ишлаб чиқилган, инсоннинг маънавий моҳиятига, бурчига, ҳаётининг мазмунига ва кишилар ўртасидаги ўзаро алоқаларнинг табиатига тааллуқли бўлган умумий талабларни акс эттирадиган, инсонлар фаолиятининг умумий йўналишини кўрсатиб берадиган ва муайян хулқ–атвор нормаларига асос бўлиб хизмат қиладиган қонун–қоидаларига айтилади.

Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодексида: корпоратив хулқ одоб қоидалари, хизматдаги одоб – ахлоқ қоидалари, ишга доир одоб–ахлоқ қоидалари, иш фаолиятидан ташқари одоб – ахлоқ қоидаларига риоя этиш талаблари қуйида келтирилган.

Банк тизими ходимлари: корпоратив маданият ва хулқ – одобини намоён этувчилари ҳисобланади:

– ўз жамоасини ва меҳнатни қадрлайди, банкнинг умумий иши учун ўзида жавобгарлик ҳиссини тарбиялаб бориши зарур;

– корпоратив хулқ одоби қоидаларини ва қабул қилинган қўшма қарорларни ҳурмат қилиши, жамоа ишларида иштирок этиши, ишбилармонлик ва самарали ҳамкорликка интилишлари зарур;

– ҳамкасблари ва мижозлар билан мулоқот даврида хайрихоҳ бўлишлари лозим;

– банк тизими обрўсини туширишга ва банк ходимини меҳнат имижини пастга урилишига йўл қўймаслиги зарур;

– банк тизимининг яхши анъаналарини сақлаши, банк тизимида янги иш бошлаган ходимларга ушбу анъаналарни, касбий тажраба ва кўникмаларни етказиши зарур.

Банк тизими ходимларининг хизматдаги одоб ахлоқ қоидалари:

– мамлакатнинг иқтисодий–ижтимоий ривожланишида банк тизимининг роли ва ўрнини чуқур англаши лозим;

– давлат ва корпоратив манфаатларни ҳимоя қилишда қатъийятли бўлиши зарур;

– қонунчилик ва банк фаолияти тамойилларига қатъиий риоя қилиши зарур;

– банк ходимлари турли холатларда ўз ҳаракатларида, қабул қилган қарорларида одоб–аҳлоқ талабларига риоя этган ҳолда юқори даражада ўзини бошқариши ва тутиши лозим;

– банк ёки унинг мижозларига зарар келтириши мумкин бўлган ахборотнинг тарқатилишига йўл қўймаслиги, банк ва тижорат сирини сақлаши зарур;

– шахсий манфаат ёки бошқа шахсларнинг ғайри қонуний манфаатларини қондириш учун хизмат мавқеидан фойдаланмаслиги керак;

– хизмат мавқеи ва ўзининг шахсий ҳатти–ҳаракати билан қонунга ва одоб–аҳлоқ қоидаларига хилоф ҳаракатларни амалга оширишга йўл қўймаслиги, банк ходими ўзининг ростгўйлик, инсофлилик ва пок виждонлилик фазилатлари билан бошқаларга ўрнак бўлиши зарур.

Банк тизими ходимларининг ишга доир одоб – ахлоқ қоидалари:

– ўзларининг ишга доир маданиятларини намоён қилувчи ташқи кийим ва кўринишларини доимий равишда кузатиб борадилар ва одий кўринишдаги услубга, тажрибага, хушмуомалалик ва одоблилик қоидаларига риоя қиладилар;

– ҳамкасблар билан ўзаро муносабатларда хушфеъллик ва хайрихоҳликни намоён қиладилар, иш юзасидаги муносабатларда субординацияга риоя қиладилар;

– бошқа ташкилотлар ходимлари ва фуқаролар билан муносабатларда ишчанлик услубига ва хайрихоҳликка риоя қилган ҳолда, профессионаллик ва босиқликни намоён қиладилар; расмий учрашувларда иш тартибига қатъиий риоя қиладилар;

– ўзларининг ва бошқаларнинг вақтини қадрлайдилар. Оғзаки ва ёзма равишда тушунарли, аниқ ва лўнда фикр билдирадилар;

– банк Кодекс иловасига мувофиқ, тижорат банклари ходимлари учун кийим ва ташқи кўринишга оид талаблар бўйича ўзларининг кўринишларига мос ҳолда ишбилармон ва озода кўринишда бўладилар.

Банк тизими ходимларининг иш фаолиятидан ташқари одоб–ахлоқ қоидалари:

– иш фаолиятидан ташқарида ҳам ўзларининг хулқ–атворлари билан фуқароларни ўз касбига бўлган ҳурматини, банк тизимига бўлган ишончини шакллантиришга ва банкнинг юқори нуфузини сақлаб қолишга сабабчи бўладилар;

– банк ходими обрўсини тўкадиган муносабатлардан йироқ бўлган ҳолда, ўзларининг муомала доирасини шакллантиришда эҳтиёткорликка риоя қиладилар;

– соғлом ҳаёт тарзини юритадилар ҳамда алкоголь маҳсулотларини истеъмол қилишни, наркотик, психотроп ва токсик моддаларни қабул қилишни номақбул деб ҳисоблайдилар.[35]

Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодексида ҳар бир банк ходимига қуйидаги талаблар қўйилган:

Хизмат кўрсатиш маданиятининг халқаро банк амалиётида қабул қилинган меъёрлари ва қоидаларига риоя этган ҳолда, банк фаолиятини тартибга солувчи қонунчиликка мувофиқ хизмат кўрсатишни ташкил этиш.

Банк ходимининг хулқи, касбий одоб–аҳлоқ Кодекси талабларига риоя этиш.

Хизмат кўрсатиш маданияти, муомала ва мулоқот одоби, банк ходимларининг кийими ва ташқи кўринишига қўйилган талабларга риоя этиш.

[35] Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси Ўзбекистон банклари ассоциацияси. 1506.2015.

Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларига юқори савияли ва сифатли хизмат кўрсатилишини таъминлаш.Хизматлар кўрсатишда бюрократизм ва сансалорлик холатларига йўл қўймаслик. Ҳалоллик, беғаразлик ва адолатлилик тамойиллари асосида иш юритиш. Мижозлар билан илтифотли ва хайрихоҳлик руҳида муомала қилиш.

Мазкур талабларга риоя қилиш Ўзбекистон Республикасининг барча банклари ва уларнинг ходимлари учун мажбурийдир.[36]

Ахлоқий низолар деб жамиятнинг ижтимоий–иқтисодий, сиёсий–ҳуқуқий, маънавий–маданий ҳаётидаги ўзаро номутаносибликлар туфайли кишилар ўртасида келиб чиқадиган келишмовчиликлар, тушунмовчиликлар, қўрслик, тоқатсизлик, масъулият ҳиссининг парокандалик сари юз тутиши каби иллатларга айтилади.

Ахлоқий низоларнинг келиб–чиқиш сабабларини билиш ва уларни бартараф этиш ҳозирги куннинг энг долзарб масалаларидан биридир.

Ҳозирги кунда унинг иқтисодиёт, ахлоқ, хуқуқ, сиёсат ва маданият соҳаларида бўлаётган зиддиятларни ва уларнинг натижасида келиб чиқувчи низоли ахлоқий ҳолатларни қуйидаги гуруҳларга ажратиш мумкин:

1. Мулкларни давлат тасарруфидан чиқариш вақтида ижтимоий ва хусусий мулк тарафдорлари ўртасида келиб чиқадиган зиддиятлар.

2. Мулкдорларнинг бозордаги ўзаро рақобатлари натижасида келиб чиқувчи заддиятлар ва шу туфайли келиб чиқувчи ахлоқий низолар.

3. Ишлаб чиқарувчи, воситачи ҳамда истеъмолчилар ўртасида юз берадиган зиддиятлар, буюртмачи ва тадбиркорлар ўртасидаги зиддиятлар ва улар туфайли келиб чиқувчи низоли ахлоқий ҳолатлар.

4. Бирон шахснинг руҳий–маънавий дунёсида, ахлоқий ҳолатларида, оиласида, иш жойида, дўстларига бўлган

[36] Ўша манба

муносабатларида юз берадиган зиддиятлар ва шулар туфайли келиб чиқувчи ахлоқий низолар.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Касбий этика, ахлоқий норма, принцип, ахлоқий тарбия, нисбий мустақиллик, ишлаб–чиқариш, фан, техника, функция, ижтимоий бурчлар ахлоқий қоидалар, касб ахлоқи, ахлоқий дастур, ахлоқий баҳо, касб–ҳунар, банк ходими, этикет, ахлоқий меъёр, урф–одат, хатти–ҳаракат, шахсий манфаат, юридик, маъмурий, кодекс, зиддият, ишбилармонлик.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Касбий этика нималарни ўрганади ва уни ҳаётга татбиқ этади?
2. Ахлоқий тарбия назарияси нималарни ўрганади ва ўргатади?
3. Касб ахлоқини ҳар бир касб–ҳунарнинг ижтимоий ҳаётда тутган ўрни ва вазифаларига қараб қандай турларга ажратиш мумкин?
4. Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси қачон эълон қилинди ва у нималарни белгилаб беради?
5. Банк ходимининг касб одоб–ахлоқ кодекси қандай мақсадларда ишлаб чиқилган?
6. Банк касб аҳлоқини– намунавийлик тамойилига таъриф беринг.
7. Банк тизимидаги соҳа ходимлари қандай тамойиллар асосида фаолият олиб боради?
8. Банклар мижозлар билан муносабатларни ўрнатишда қандай мажбуриятларга эга?
9. Банк ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқи кўринишига қандай талаблар қўйилган?
10. Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодексида ҳар бир банк ходимига қандай қоидалар ва талаблар қўйилган?

VIбоб. БАНК ХОДИМИНИНГ ЭТИКЕТИ

5.1. Этикет ва унинг турлари

Инсоннинг жамиятда одоб – ахлоқ қоидаларига риоя этиши атрофдагиларда ёқимли таассурот қолдириши билан бирга намуна ҳамда яшаш тарзи учун бир таклиф бўлиб хизмат қилади.

Юриш туриш маданияти кишилик жамияти маданиятининг таркибий қисмидир. Унинг асосини жамиятда инсон ўзини қандай тутиши кераклигини белгилаб берувчи ҳукмрон ахлоқ нормалари ташкил этади.



Этикет – ахлоқий маданиятда яққол кўзга ташланадиган муносабатларнинг кўринишларидан бири. У кўпроқ инсоннинг ташқи маданияти, бошқалар билан муносабатларида ўзини тутиш қонун–қоидалари бажарилишини бошқаради. Агар муомала одобида инсон ўз муносабатларига ижодий ёндашса, яъни бир ҳолатда бир неча хил муомала қилиш имконига эга бўлса, этикет муайян ҳолат учун қоидалаштириб қўйилган хатти–ҳаракатни тақозо этади. «Этикет» кенг қамровли тушунча бўлиб, у, маълум маънода, умумбашарий миқёсда қабул қилинган муомала қонун–қоидаларини ўз ичига олади.

«Этикет» атамасининг ўзи Ғарбдан келган бўлиб, Ўрта асрларда Оврупода нафақат маданият белгиси, балки оддий қора халқдан оқсуякларни ажратиб турувчи восита сифатида хизмат қилган. Кейинчалик бир қатор ғарб мутафаккирлари, жумладан, олмон файласуфлари, сал кейинроқ руҳий таҳлилчилар бундай тарздаги «ахлоқдан» воз кечишни таклиф этганлар. Зеро ўта сертакаллуфлик, фақатгина жамият олдидаги обрўси учун қилинадиган юзаки одоб иккиюзламачилик сифатида ҳам

мулозаматни меъёрдан чиқарган ва уни қабул қилган инсонга ҳам руҳий жиҳатдан акс таъсир кўрсатади. Бу борада буюк алломаларимиздан Имом Ғаззолий ўзининг «Кимёи саодат» асарида: «Хабарда келибдур», «Ҳар ким ёмон кишилар билан вазмин бўлса, у иш садақадур». Абу Дардо розийаллоҳу анҳу айтибдурлар: «Аксарият одамлар бор, ўз обрўйини ёмонларнинг тилидан сақлайдилар. Мен ҳам аларнинг юзига кулиб қарайман. Аммо менинг дилим ул кишига лаънат айтадур»[37]

Одамларнинг ёмонидан қўрқиб, уни айтганини қилгандан кўра, унинг қалбига тил топиб, ўз таъсирингизни ўтказиш билан яхши йўлга бошлаган маъқул. Зеро ўта «тўғрилик» ҳам қўполликка сабаб бўлиши мумкин.

Ғарбда кўпроқ ўзини тутиш деганда, этикет сифатида, хатти–ҳаракатлар назарда тутилади. Аммо Шарқда қалбдаги «этикет» бирламчи вазифани ўтайди. Бу дегани Шарқда этикет бўлмаган, деган маънони англатмайди. Азал–азалдан одоб масаласи бирламчи вазифа сифатида муҳим ҳисобланган.

Этикет – «этика» сўзининг ўзаги сифатида бевосита ахлоқий меъёрлар, тамойиллар ва мезонларнинг «юкини» кўтаришга қодир бўлган ахлоқнинг амалий кўринишидир. Ҳар бир соҳада этикет кўринишлари мавжуд бўлиб, уни бузиш атрофдагиларда ҳайрат ва истеҳзо уйғотади. Шу боис этикетни одат тусига айлантирилган, қатьийлаштирилган муомала одоби дейиш ҳам мумкин. Этикет – такаллуфнинг майда–чуйда жиҳатларигача ишлаб чиқилган одоб қоидалари сифатида ижобий, кишининг кўзини қувонтирадиган муомала ҳодисаси. Лекин, айни пайтда, у асл ахлоқий асосини йўқотган мажбурий мулозамат тарзида ҳам намоён бўлади: этикет қоидаларини бажараётган киши аслида ўз хоҳиш–иҳтиёрига қарши иш кўраётган бўлиши мумкин. Шунга қарамай, умуман олганда, этикет шахсни муайян тартиб–қоидага, қандай ички рухий шароитда бўлмасин, босиқликка, мулойимлик ва сабр–тоқатга ўргатиши билан аҳамиятлидир. Қуйида бугунги кунда кишилар ҳаётига чуқур сингиб бораётган сўзлашув, мулоқот маданиятига

[37] Ғаззолий Абу Ҳомид. Кимиёи саодат. –Т.: «Адолат»; 2005 – Б322

доир жараёнлардаги этикетнинг айрим турлари ва бу борадаги тавсияларни кўрамиз.

Танишиш ва таништириш этикети. Таништириш одатда кичик ёшдагилардан бошланади, агар вазият тақозо этган ҳолларда кичиклар ўзларини катталарга таништирадилар. Жамоат жойларида эса аксинча катталар кичикларга ўзини таништиради. Бироқ, бу жараён жинслар ўртасида бироз бошқачароқ талқин этилади, яъни аёл киши ёши ва мавқеидан қатъий назар, ҳеч қачон эркак кишига ўзини биринчи бўлиб таништирмайди Бу ягона ҳолатда истисно қилинадики, у ҳам бўлса қиз бола агар ўқитувчиси эркак киши бўлса унга ўзини таништириши мумкин.



Шунингдек, сиз бирор кишини таништираётганингизда ёки аксинча, сизни бирор одам билан тиништиришаётганда табассум қилишни унутманг. Бу табассум илжайишдан фарқ қилиши, кўпроқ самимийликка асосланиши шарт. Чунки, дўстона табассум билан бошланган танишув инсон хотирасида узоқ сақланиши мумкин. Танишаётган одам биринчи бўлиб таништирилаётган одамга қўл узатади. Бу жараён ҳам жинслараро муносабатда – аёл билан эркак таништирилаётганда аёллар эркакларга қўл узатадилар. Шунингдек, катталар–кичикларга қўл узатадилар, таништирилган танишувчининг мулозамат билан қўл узатишини тавозе ва ҳотиржамлик билан кутиб туради, йўқса қўл бериб сўрашишнинг ҳожати йўқ. Таништирилаётган пайтда хоҳ эркак, хоҳ аёл, хоҳ ёш, хоҳ кекса киши бўлсин, албатта, ўрнидан туриши шарт. Бу танишаётган одамга нисбатан ҳурмат белгисидир.

Жамоа орасида ходимни раҳбар, меҳмондорчилик пайтида эса меҳмонни хонадон эгаси таништиради. Шуни таъкидлаш лозимки, танишув пайтида орада бегоналар бўлса, уларни эътиборсиз қолдириб, эски танишлар, дўстлар билан узоқ кўришиб, уларни куттириб қўйиш яхши эмас. Агар танишишнинг зарурати келиб

қолса–ю, таништирадиган одам бўлмаса, ўзингиз бу ваколатни зиммангизга олишингиз мумкин.

Оила аъзолар таништирилаётганда уларнинг исмларини айтиб «рафиқам», «қизим», «ўғлим» деб таништирганингиз маъқул. Ота–оналарга эса бунинг акси бўлади, яъни бошқалар ота–оналарга таништирилади.

Таништиришдан аввал таништираётган кишингизнинг исмини аниқ билиб олинг ва таништираётганда унинг исмини чиройли талаффуз қилинг.

Агар ҳар бир исмнинг ортига исмига мос равишда «жон», «бек», «хон», «али», «бой» каби жумлаларни қўшиб айтилса яхши бўларди. Бироқ, Гавҳар исмини «Говҳар», Шавкат исмини «Шовкат», Латиф исмини «Латип» деб айтиш исмнинг асл матнидаги маънога мутлақо зиддир. Зеро, форсча «Гов»–мол, «Ҳар»– эшшак маъноларини англатади.

Кўришиш этикети. Кўришиш этикети қоидалари миллий хусусиятлардан келиб чиқиб турли халқларда турлича кўринишга эга.







Кўришиш саломлашиш, бош қимирлатиш, қучоқ очиш, қўл бериш, қўлни кўксига қўйиш ва ҳатто ўпишиш орқали амалга оширилади. Бу жараён ҳиндларда кафтларни жуфтлаб, пешонасининг ўртасига теккизиш билан, афғонларда ўнг қўлини манглайига тегизиб, таъзим қилиш билан тибетликларда бир–бирларига қараб

тилларини чиқариш билан, ўзбекларда қўлни кўксига қўйиш билан кўришилади.

Вазиятдан келиб чиққан ҳолда кўришишнинг юқоридаги шаклларидан бири танланади. Кўришаётганингизда суҳбатдошингизга яхши ниятда эканлигингизни кўрсатишга ҳаракат қилинг. Билдираётган тилакларингиз, мулоҳазаларингизни самимий баён этинг, фикрларингиз сохталикдан йироқ бўлсин.



Кўришиш этикетига кўра, ёши кичик эркак ёши катта аёл (таниши, ҳамкасби, қариндоши) билан учрашганда биринчи бўлиб мулозамат билдириши лозим. Агар аёл киши эркаклар билан кетаётган пайтида дугонасини кўриб қолса, бу ҳолатда дугонасига биринчи бўлиб мулозамат қилиши керак. Гарчанд, аёлларнинг эркаклар билан қўл бериб сўрашишлари халқимиз табиати (менталитети)га хос бўлмаса–да, замонавий этикет бу жараённи меъёр даражасида четлаб ўтишни талаб этади. Зеро, ишлаб чиқариш корхоналарида, банкларда, таълим муассасаларида, давлат ташкилотларида эркаклар билан бирга хизмат қилаётган аёллар бундай вазиятлар билан тез–тез тўқнаш келадилар. Лекин эркаклар аёллар билан кўришар эканлар, нигоҳларини аёлга «еб қўйгудек» қилиб тиқилишлари кулгили ҳолатларга олиб келиши мумкин. Агарда бир нечта одам бўлган хонага кириб, улардан бири билан қўл бериб кўришдингизми, энди бошқалар билан ҳам қўл бериб сўрашишингиз шарт. Йўқса, мутаносиблик бузилиб, айрим кишилар сиздан ранжиши мумкин. Йўлда учраган аёл билан қўл узатиб кўришишга тўғри келиб қолса, аёл қўлқопини ечмаслиги мумкин, аммо эркак, албатта, ечиб кўришиши лозим. Агар аёл кишини эркак кишига таништиришаётган бўлишса, аёл киши биринчи бўлиб қўл узатади. Ресторан, қаҳвахона, ошхона ва чойхоналарда тасодифан учрашиб қолган танишларингиз агар улар

узоқроқда бўлишса, уларга бошингизни силкитиб қўйишингиз кифоя қилади.

Агар аёллар қуршовида бўлсангиз, улар билан умумий тарзда бир марта саломлашиб қўйилади. Этикетни бузилиши кўришувнинг мувозанатини издан чиқариб юбориши мумкин. Жамоат орасида танишларингиз билан зинҳор баланд овозда кўришманг, бу маданиятсизлик аломатидир.

Муомала этикети. Инсоннинг ўзи учун қайғуришига доир бир қанча усуллар мавжуд. Уларнинг ичида энг асосийси – кишиларга ўзи ҳақида гапириб беришни сўраб мурожаат этишдир. Шунда сиз одамлар бирор масалани муҳокама қилишдан кўра ўзлари ҳақида гапириш, дардларини айтишга, кўнгилларини очишга ташна эканликларини билиб оласиз. Агар инсонни гапиришга кўндира олсангиз ва унга таскин бера олсангиз, билингки, сиз унга ёқиб қоласиз. Бу борада: «Жаноб, ҳаёт ташвишлари барчамизнинг чекимизда бор», «Жаноб, бу сиз ёқтирган куй!», «Дўстим, сизнинг фикрларингиз мени ўйлашга мажбур қилди», «Биз биргаликда ҳаётнинг кўп қийинчиликларини енгиб ўтганмиз» ва ҳоказо таскинларни бериб кўриш мумкин.



Шуни айтиш лозимки, кўпчилигимиз бошқаларга таъсир қила олмаймиз, чунки биз доим ўзимиз ҳақимизда ўйлаш ва фикр юритиш билан бандамиз. Шу нарсани унутмаслик керакки, сиз суҳбатга қизиқиш ёки қизиқмаслигингиз муҳим эмас, муҳими, суҳбатдошингизнинг бу суҳбатга қизиқиши. Шунинг учун сиз қачон, ким билан гаплашсангиз ҳам у билан фикр алмашинг ва унга ўзи ҳақида гапиришга имкон беринг. Шундай йўл билан сиз энг яхши суҳбатдошга айланасиз.

Бошқаларни ўзининг аҳамиятга эга эканлигини ҳис қилишга ундаш усуллари ҳам ғоятда муҳимдир. Бошқалар томонидан эътироф этилиши барчага хушкайфият бағишлайдиган хусусиятдир.

Бундай ҳолат кишини ҳаётга қизиқишга, янги нарсаларни кашф этишга, меҳнатга янгича муносабат, ташаббускорликка ундайди.

Шахслараро муносабатларда сиз ўзингизни жуда ҳам эркин ҳис этишингиз учун иложи борича, бошқаларни суҳбат давомида муҳим ўрини борлигини тушунишига мажбур қилинг. Ёдингизда тутинг, сиз бошқаларни аҳамиятли инсон эканликларига ишонтира олсангиз, улар сиздан миннатдор бўладилар. Ҳар бир инсон йирик бир шахс бўлишини чин дилдан хоҳлайди.

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

5.2. Тақдимот маросими этикети.

Бугунги кунга келиб тафаккур маданиятининг сифати, замонавийлиги, қамровининг кенглиги, таъбир жоиз бўлса, жаҳон андозаларига мос келиши ҳақида кўплаб фикрлар билдирилмоқда.

Тафаккур – инсоннинг ноёб хусусияти, миянинг маҳсули, объектив оламнинг тушунчалар, муҳокамалар, назариялар ва ҳоказолардаги инъикосининг фаол жараёни бўлиб, амалий фаолиятга боғлиқ бўлган инсон фаолиятининг алоҳида маънавий шаклидир. Шу боис тафаккур маданияти инсонни жамиятда мавжуд бўлган, аждодлар ва авлодлар томонидан яратилган қадриятларни ўзлаштириш даражасини, инсоннинг онги билан фаолияти орасидаги ўзаро алоқадорликнинг мустаҳкамлиги, маънавий интеллектуал фаолиятининг ўзига хос шакли, кўринишини ифодалайди. Тафаккур маданияти инсон ижтимоий қиёфасининг муҳим таърифи бўлиб, унинг цивилизациялашган ҳолати, миллий ва умуминсоний қадриятларини ўзлаштириш даражасини ифодалайди, инсоннинг онглилиги, билимдонлиги, маданиятлилигидан далолат беради.

Ҳар бир шахснинг тафаккур маданияти ижтимоий муҳит, унинг шароитлари, меҳнати ва турмуш тарзи, бошқалар билан муносабатда бўлиши заминида шаклланади, мустаҳкамланади.

Тақдимот маросими этикети ушбу масалаларни кўллай билиш, улардан фойдаланиш ва тафаккурга асосланиб ўтказиладиган таълим ёки маълумот беришнинг замонавий кўринишидир.

Тақдимот – бу ўзлаштириш, маълумотларни кўпчилик олдида очиқ тақдим этишдир. Тақдимот турлари ҳисобот, маълумотнома, пресс–реллиз, дайжест, ахборот, реклама шаклида бўлиши мумкин. Очиқ тақдимот деганда, одатда, лойиҳалар, маҳсулотлар, дастурларнинг оммавий ахборот воситалари орқали тақдим этилиши ва тақдим этилаётган нарсанинг у ёки бу кўринишда фойдалилик мезонларини кўрсатиб бериш тушунилади. Аслида, тақдимот бугунги кунда тижорат ва сиёсатда, маърифат ва маданиятда, таълим ва тарбияда кенг қўлланилаётган маросимлардан биридир.

Тақдимот йўналишларига қараб тижорий (коммерция), бошқарув, рекламали, илмий, сиёсий, паблик рилейшнз каби турларга бўлинади. Шунга кўра, тақдимот ўз олдига тингловчилар муомаласи ва мулоқотига таъсир кўрсатишни асосий мақсад қилиб олади.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Этикет, таништириш этикети, танишиш этикети, кўришиш этикети, суҳбатлашиш этикети, муомала этикети, тақдимот маросими этикети, бошқарувчи тақдимоти, паблик рилейшнз ва реклама тақдимоти, маълумотнома, пресс–реллиз, дайжест, ахборот, лойиха, махсулотлар, таффакур, менталитет, маданият, таълим, тарбия, фойдалилик.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Этикетни – такаллуфнинг ўзига хос кўриниши сифатида баҳоланг.

2. Этикет турлари ва уларнинг ўзига хос хусусиятлари ҳақида нималарни биласиз?

3. Корхонада иш юритиш этикети ҳақидаги фикрингиз.

4. Эркак ва аёллар этекетига доир қарашлар ҳақида гапиринг.

5. Тақдимотчи амал қилиши лозим бўлган ҳолатларни санаб беринг.

6. Расмий учрашувлардаги этикет меъёрлари қандай бўлади?

7. Тафаккур – инсон фаолиятининг қандай хусусияти?

8. Сиз қандай қилиб энг яхши суҳбатдошга айланасиз?

9. Инсоннинг ўзи учун қайғуришига доир қандай усуллар мавжуд?

10. Кўришиш этикети қоидалари миллий хусусиятлардан келиб чиқиб турли халқларда қандай кўринишларга эга?

VI боб. БАНК ХИЗМАТЧИСИ ЭТИКАСИНИНГ МЕЗОНЛАРИ

6.1.Банк хизматчисининг асосий ахлоқий қоидалари

Инсон қанчалик тажрибали ва билимдон бўлса уни одоб масалалари шунчалик қизиқтира бошлайди. Ходимларнинг ахлоқий юксаклиги замонавий раҳбар бошқарув фаолиятининг муҳим сифат кўрсаткичи ҳисобланади. Бунга эришиш учун, аввало банк раҳбарнинг ижтимоий–ахлоқий тайёргарлиги зарур. Бошқарув одобининг моҳияти банк фаолиятини ташкил этиш ва бошқаришнинг барча иштирокчилари хулқ – атвори тамойил ва меъёрларини асослашдир.

Банк бошқарув одоби маъмурий ва хўжалик фаолиятини сифатли адо этишга йўналтирилган назарий–амалий этика билимлари ва амалий тавсиялар тизимидан иборатдир. Ижтимоий адолат, шахс эркинлиги, касбий покизалик, масъулиятни ҳис қилиш, табиатни авайлаб асраш унинг асосий тамойиллари ҳисобланади.

Банкни бошқарув одобида ахлоқий тавсифдаги, шахс хулқ – атворини ўрганиш билан боғлиқ меъёрий ҳужжатлар, банкни бошқарув фаолиятига нисбатан ахлоқий талаблар, ишга алоқадор ахлоқий қоидалар ва ишланмалар ҳамда банк раҳбарнинг хизматидан ташқари хулқи, муомала одоби бўйича маслаҳатлар муҳим ўрин эгаллайди.

Банк ходимларининг асосий ахлоқий қоидалар қуйидагилар:

– камтар бўлиш;

– қўл остидагилар билан ҳушмуомала бўлиш;

– одамларга кенг кўламда ўз фойдалилигини намоён этиш учун ҳокимиятга интилиш;

– ўз ходимларини бошқарув фаолиятида қатнашиш учун фаол жалб этиш;

– фойдали танқидни самимий қабул қилиш ва жамоат фикрини ҳурмат қилиш;

– қўл остидагиларга ишонган ҳолда муносабатга мойиллик, уларни ўз ҳамфикрлари деб билиш.

Ахлоқий баркамоллик банк раҳбарнинг ишбилармонлик сифатларидан бири ҳисобланади. Ахлоқий баркамол инсонлар ахлоқий фазилатларни ўзида мужассам этади.

Банкга раҳбарлик – масъулиятли вазифа. Уни шараф билан адо этмоқ учун, киши ўзи раҳбарлик қиладиган соҳани билишигина эмас, балки яна бир қатор сифат ва фазилатларга эга бўлмоғи керак.

Улар ичида аввало, **1. Тил ва нутқ.**

2. Изланиш.

Янгиликка интилиш ва ҳар бир янгиликни амалиётга татбиқ этиш изланувчанликдир. Банк раҳбарнинг изланувчанлиги ўз малакаси ва тажрибасини ошириб беришда кўринади. Ташаббускорлик – изланувчанлик самарасидир. Янгиликка ўч банкга раҳбар шахс ташаббускор бўлади ва ўз ишини қониқарли бажаради.

3. **Замонавий билимлилик**. Киши ўзи яшайдиган даврнинг энг илғор тушунчаларини ўзлаштирса, замонавий билимга эга бўлади. Банк раҳбар шахснинг замонавий билимга эгалиги эса ҳозирги замон бошқарув сирларини билиши, сиёсий онглилик ва дунёвий тараққиётни англаши билан белгиланади.

4. **Ватанпарварлик.** Инсон ўз юртини севса ватанпарвар ҳисобланади. «Ватан» – арабча сўз бўлиб, ўзбек тилида «она юрт» деган маънони англатади.

Банк раҳбари ўз Ватанини севишидан ташқари, унинг тараққиётини таъминлаши керак. Кечани кеча, кундузни кундуз демай ўз халқининг хизматини қилиш банк раҳбари учун ватанпарварликдир.

5. **Юртга садоқат**. Одам ўз юртини обод қилса, юртига садоқатли ҳисобланади. Банк раҳбари эса юрт истиқболини белгиловчи изчил дастурларни бажариши, ҳаётни фаровон қилиши ва ўзгаларнинг оғирини енгил қилиш билан ўз юртига садоқатини намоён қилади.

Демак, Биринчи Президентимиз Ислом Каримов баён қилган дастлабки фикрга кўра, бу беш фазилат раҳбар шахс маънавиятининг асосий ҳислатларини ташкил қилади[38].

6. **Фидойилик**. Бирор киши улуғ мақсад сари қатъий ҳаракат қилса фидойилик қилган бўлади. Раҳбар шахс эса Ватан равнақи, юрт тинчлиги ва халқ фаровонлигини таъминлаш билан фидойилигини намойиш этади.

Бугунги кун банк раҳбари ҳар бир ишда олдинги сафда бўлсагина фидойи ҳисобланади.

7. **Ўз касбининг устаси**. Ҳар ким танлаган касбини пухта билса, касбининг устаси ҳисобланади. Банк раҳбарининг профессионаллиги деганда эса ўз касбини сўнгги ютуқларигача билиши билан бирга, бошқарув сирларини қатъий ўзлаштиришни ҳам тушуниш керак.

8. **Мустақил дунёқараш**. Муайян масалада ўз фикрига эга бўлиш мустақил дунёқарашни билдиради. Банк раҳбари эса «кенг фикрлаши, узоқни кўра билиши қобилияти билан бошқалардан ажралиб туради»[39] ва бу унинг мустақил дунёқарашга эгалигидир.

9. **Иймон–эътиқодли**. Инсоннинг ўзи ишонган нарсага ихлос қилиши иймон–эътиқоддир. Раҳбар шахс эса бугун ва эртани кўзлаб, замон муаммоларини ҳал қила билиши ҳамда мустаҳкам иродага эга бўлиши билан иймон–эътиқодли ҳисобланади.[40]

10. **Инсон бўлиши**. Киши юксак инсоний ахлоққа эга бўлса, яхши киши ҳисобланади. Раҳбар шахс эса «атрофидаги уни ўраб оладиган хушомадгўй, лаганбардор, лаббайчиларнинг мақтовидан ўзини ақлаб ўта олса» чинакам инсонийлигини намоён қилади.

Бу фазилатлар инсон маънавий олами билан боғлиқ тушунчалардир. Улар изчил тарбия жараёнида шакллантирилиб борилади. «Маънавият ҳақида гап кетар экан, – дея таъкидлайди Ислом Каримов, – мен аввало, инсонни руҳий покланиш ва юксалишга даъват этадиган, инсон ички оламини бойитадиган,

---

[38] Каримов И.А. Озод ва обод Ватан, эркин ва фаровон ҳаёт – пировард мақсадимиз. 8–жилд.–Т.: «Ўзбекистон» 2000. –Б. 61–62.
[39] Ўша манба.– Б. 60.
[40] Каримов И.А. Озод ва обод Ватан, эркин ва фаровон ҳаёт – пировард мақсадимиз. 8–жилд.–Т.: «Ўзбекистон» 2000. –Б.60

унинг иймон–иродасини, эътиқодини мустаҳкамлайдиган, виждонини уйғотадиган қудратли ботиний кучни тасаввур қиламан».[41] Мана шу поклайдиган, юксалтирадиган ва уйғотадиган «ботиний куч» нима? У инсон онги ва қалбидаги яхшилик ва имконият туйғуларидир.

Шу маънода раҳбар маънавиятини ташкил қилувчи фазилатлар Адолат ҳислатини шакллантириши лозим.

Мамлакатимиз ўз тараққиёти йўлида янги уфқлар ва мақсадларга интилаётган, жамиятимизнинг барча соҳаларида амалга оширилаётган ислоҳотлар янги босқичга кўтарилаётган бир пайтда, энг аввало раҳбарларнинг ўз вазифасини ҳалол ва малакали бажаришга, қолаверса, фидойилигига кўп нарса боғлиқ эканлигини таъкидлаб ўтмоқчимиз.

Раҳбар кадр, банк ходимининг шахсий сифатлари, фазилатлари макон ва замонда шаклланади. Ҳозирги янги, ўтиш даврида илгари раҳбар кадрларда бўлмаган истиқлол даврига хос фазилатларни тез шакллантириш учун ажойиб имкониятлар мавжуд. Ўзгараётган ижтимоий муҳит, иш услуби, раҳбарлик тарзи, талаблари янги типдаги давлат мулозимлари, раҳбар кадрларни тарбиялаш учун зарур бўлган объектив шарт–шароитни яратди. Галдаги вазифа давлат хизматчиларига қўйилаётган янги талабларни, улар учун зарур бўлган фазилатларни илмий асослаб, таҳлил этиб, умумлаштириб, маънавий–маърифий тарбия, амалий тажриба ёрдамида махсус шакллантиришдир. Ана шунда давлат хизматчилари тафаккуридаги янгиланиш улар орқали халққа, демакки, ҳар бир ўзбекистонликка етиб боради. Жамият тафаккури тезроқ янгиланади, миллат бир жону бир тан бўлиб, ислоҳотларни тезлаштиради.

Банк хизматчилари тафаккурини янгилаш икки томонлама жараёндир. У, бир томондан, янги, замонавий банк хизматчиларига хос фазилатларни махсус, илмий асосда шакллантира боришни талаб қилса, иккинчи томондан, ҳамон баъзан ўз таъсирини кўрсатаётган, корпоратив–бюрократик психологияни сиқиб

[41] Каримов И. Ўзбекистон XXI асрга интилмоқда. – Т.: «Ўзбекистон», 1999. –Б.17.

чиқариш талаб қилинади. Бу икки жараённи параллел олиб бориш зарур. Акс ҳолда, янги, соғлом тафаккур эски, «синалган» тафаккурга «урилиб», чекиниши мумкин. Масалан, давлат манфаатини ўз манфаатидек кўриш – банк ходими фаолиятининг етакчи тамойили эканлиги эътироф этилса–ю, бошқарувда учраб турган коррупция, порахўрлик, маъмурий буйруқбозлик, маҳаллийчиликка қарши курашилмаса, ана шундай ҳолат рўй бериши мумкин. Маълумки, шахсий манфаатлар, нафс устуворлигига қурилган бирлашув, уюшиш кучли бўлади. Чунки шахсий манфаат устуворлиги банк органларига суқилиб кириб олган худбин, юлғич, устамон, лаганбардор, иқтидорсиз шахсларни бирлаштиради.

Шахс – давлатдан, давлат – шахсдан, шахс – ўз меҳнати меваларидан узоқлашди, бегоналашди. Шу сабабли муросасиз танқид остига олинган шахсий, гуруҳий, маҳаллий, қон–қариндошчилик манфаатларини давлат манфаатидан устун қўйиш каби зарарли мерос баъзи ҳолларда ҳамон ўзини эслатиб турибди.

Шахсий манфаатдорлик тамойили асосига қурилган бу ҳодисалар ўта яшовчан. Қўшиб ёзиш уни ёзувчиларга нафақат жиноий даромад, балки мукофот, сохта обрў ҳам келтиради. Бошқарув органлари назоратининг сустлиги маъмурий бюрократия, расмиятчилик, одамларнинг ташвиш–муаммоларига бефарқлик, порахўрликнинг «гуллаб–яшнаши»га шароит яратиши мумкин. Бундан на давлат, на миллат ютади, балки шахсийманфаатдорлик асосида уюшган гуруҳлар тантана қилади.

Раҳбар шахс маънавияти концепцияси қуйидаги ҳарактерли хусусиятларга эга:

Биринчи. Раҳбар шахс шунчаки бошқарувчи эмас, балки у том маънодаги етакчи ва ўзгалар учун ибрат намунасидир. Бу етакчилик ва ибратлилик ишда, ахлоқда ва фаолиятда бўлади.

Иккинчи. Ўзбекистон бошқарув илмида раҳбар шахснинг маънавиятли бўлиш ғояси муҳим ўрин тутади. Бу ғоя маъмурий–буйруқбозлик бошқарув тизимидан демократик бошқарув тизимига ўтиш асосларидан бири бўлиб хизмат қилади.

Учинчи. Раҳбар шахс маънавиятини Истеъдод, Изланиш, Замонавий билимдонлик, Ватанпарварлик, Юртга садоқат, Фидойилик, Профессионализм, Мустақил дунёқараш, Иймон–эътиқодлилик ва Инсонийлик фазилатлари ташкил қилади.

Тўртинчи. Раҳбар шахс маънавияти концепцияси халқимизнинг миллий менталитети ва дунёвий мезонлар билан уйғун бўлиб, у илмий–назарий ва амалий жиҳатдан асослангандир.

Бешинчи. Ўзбекистонда раҳбар шахс маънавиятининг ижтимоий – иқтисодий, ҳуқуқий ва сиёсий асослари шакллантирилган. У давлат кафолатига олинган.

Олтинчи. Маънавият масалаларига МДҲ давлатлари ичида биринчи бўлиб Ўзбекистонда алоҳида эътибор қаратилди ва шу асосда раҳбар шахс маънавияти концепцияси шакллантирилди (6–чизма).



6–чизма. Раҳбар шахс маънавияти концепцияси

Бу масала фундаментал равишда тадқиқ этилиши ва ҳаётда кенг татбиқ этилиши керак. Шундагина раҳбар шахс маънавиятига доир яхлит концепция ўз самарасини беради ва мустақил Ўзбекистонда олиб борилаётган туб ислоҳотлар жараёнида ҳамон учраётган тўсиқ ва камчиликлар бартараф этилиб, кўзланган улуғ мақсадларга оғишмай ва тез суръатлар билан етишиш мумкин бўлади.

6.2. Бошқаришда мимика ва ҳақиқий туйғуларини англаш

Ўз–ўзини бошқариш санъатида мимика ва хатти–ҳаракатнинг ўрни беқиёс.

Инсон юзини қалб кўзгуси деб аташ мумкин. Мимика, яъни юз мушакларининг ҳаракати кишининг ички руҳий ҳолатини акс эттириб, у қандай ҳисларни бошидан кечираётгани ҳақида тўғри ахборот беради.

Мимик ифода 70% дан кўпроқ ахборотни ташийди Бошқача айтганда, инсон кўзлари, кўз қараши, юзи айтилган сўзлардан кўра анча кўп маълумотни бериши мумкин. Зеҳни ўткир, ҳушёр тингловчи нотиқнинг юзига қараб, унинг ўз сўзларига, атрофидаги одамларга муносабатини ҳис этади. Кимдир хонага дўстона очиқ юз билан, кимдир ўзгача қиёфада қадам қўяди. Ҳали маъруза (суҳбат) бошланмасдан туриб, ана шу учрашган одамларнинг юз ифодаси муайян муҳитни шакллантириб бўлади. Аудитория, аввало нотиқнинг мимикасига эътибор қаратади.

«Кўзига қараб гапириш» ибораси беҳуда эмас. Суҳбатдошнинг асл нияти, сўзларининг тўғри–нотўғрилигини билиш учун «кўзимга қараб гапир» деймиз, одатда. Мутахассислар фикрича агар одамнинг мулоқот пайтида суҳбатдошининг кўзига қараб гапирган вақти жами суҳбатга кетган вақтнинг учдан бир қисмидан камроғи ташкил этса, демак, у ё ахборотни яширяпти ёки ёлғон гапиряпти.

Кўз қараш орқали биз нафақат ахборотни узатамиз, балки ахборотни қабул ҳам қиламиз. Нотиқ кўзлари орқали аудиторияга (суҳбатдошга) бўлган ҳурматини, тингловчи(лар) билан хайрихоҳлигини ифодаловчи сигналларни узатади. Шу билан бирга, бундай кўз қараш нотиқнинг ўзига ишонишидан, ўзининг ҳақ эканлигини англашидан далолат беради. Кўзлари тўхтовсиз ҳаракатда бўлган, бир шипга, бир ерга, бир бўшлиққа кўз–қарашини йўналтирган нотиқ тингловчиларда қарама–қарши туйғуларни уйғотади. Масалан, улар нотиқни манман, ўзига ишонмаган, қўрқаётган, носамимий, маъруза (суҳбат)га тайёр эмас деган хулосага келишлари мумкин. Нутқ сўзлаш жараёнида қисқа муддатгагина ва, албатта, бунга зарурат туғилганда, масалан, бирон муҳим нарсани эсламоқчи бўлганда ёки жумбушга келган

ҳисларини босиб олиш учун ва бошқа ҳолатларда кўзларини тингловчилардан олиб қочиш мумкин. Аслини олганда, руҳшунос олимларнинг тадқиқотларига кўра инсон кўзларининг бундай шароитдаги ҳаракати онгсиз равишда содир бўлади. Инсон кўз–қарашини деярли машқ орқали бошқара олмайди ва шунинг учун ҳам бошқа аъзоларга нисбатан суҳбатдошнинг руҳий–ҳиссий ҳолатини кўпинча аниқ акс эттиради. Киши сўзлар билан истаган ҳолатини (қайғусини, дардини, хурсандчилигини, ғазабини) ифодалаши мумкин, бироқ уни кўз–қарашида кўрсатмаслик учун ё бутун иродасини ишга солиши, ёки махсус ва узоқ машқ қилиши керак бўлади.

Киши ёддан кўтарилган бирон нарсани эслашга ҳаракат қилганида кўзлари бехос юқорига йўналади, ҳиссиётга берилганда ёки ўз–ўзи билан хаёлан гаплашаётганда кўпинча пастга қарайди ва ҳ.к. Бундай пайтда бир дақиқага аудитория (суҳбатдош) билан сўз алоқасини узиш мумкин, бироқ дарҳол бундай алоқани тиклаш керак. Чунки тингловчи(лар) кўз мулоқотидаги меъёридан ортиқ узилишга дарҳол муносабат билдиради.

Мулоқот пайтида кўзларнинг аҳамияти яна шунда кўринадики, инсон қабул қиладиган ахборотнинг 87 фоизи кўз анализатори орқали ўтади, 9% и эшитиш анализатори, қолган 4 фоизи эса мияга бошқа сезги органлариорқали ўтади. Шунинг учун руҳшунос олимлар суҳбатдош (тингловчи)да ишонч ва яхшимуносабат уйғотиш учун мулоқот пайтида 70%дан кам бўлмаган вақт давомида унинг кўзларига қараб туришни маслаҳат берадилар. Албатта, бунда ҳам вазиятни ҳисобга олмоқ керак. Хусусан, кўз қараш давомийлигининг миллий хусусиятлари ҳам бор. Масалан, европаликлар, одатда узоқ вақт суҳбатдошининг кўзига қараса, японлар ўз назарларини кўпроқ бўйинга қаратадилар, бизда эса айрим ҳолатларда кўзга (аввало, катталарнинг ва лавозими юқори кишиларнинг кўзига) тик қараш одобсизлик белгиси сифатида талқин этилади. Аудитория катта бўлса, ҳаммага баробар қараш қийин–ку, деган савол туғилади. Аммо нотиқ бунга эришмоғи керак. Бунинг учун навбатма–навбат барча тингловчилар билан

мулоқот қилиш ёки алоҳида гуруҳ томонга қараб гапириш мумкин. Ҳар ҳолда нотиқ тингловчилар томон қараб гапирмоғи шарт, шунда тингловчиларда нотиқ уларнинг барчасини кўриб турганидек таассурот пайдо бўлади.

Кўз билан бир қаторда, юзнинг бошқа қисмлари – пешана, оғиз, лаблар, бурун, даҳан ҳам инсон ҳис–туйғуларини: қайғу, ғазаб, хурсандчилик, ҳайрат, қўрқув, бахт, қизиқиш, мунислик ва шу кабиларни акс эттиради. Айниқса, қош ва лаблар одамнинг ҳақиқий туйғуларини англашда қўл келади.

6.3. Хатти–ҳаракат ва имо–ишоралар

Мулоқот жараёнида инсон хатти–ҳаракатлари ва имо–ишораларининг «луғати» анча кенг бўлиб, улар ҳам жуда кўп ахборотни узатиши мумкин. Амалиёт шуни кўрсатадики, ўз ҳисларини намойиш этмоқчи бўлган одамлар ҳаракат ва имо–ишораларга мурожаат этадилар. Уларни тушуниш мулоқот пайтида одамларга тўғри баҳо бериш ҳамда вазиятга мувофиқ сўз ишлатиш ва ҳаракат қилиш имкониятини оширади. Мулоқот жараёнида қуйидаги ҳаракатлар тез–тез қўлланилади:

1) баҳолаш ҳаракатлари (киши олинган ахборотни баҳоляпти, тушунишга ҳаракат қиляпти, (даҳанини силаб қўйиш; кўрсаткич бармоғини юзига қўйиб туриш, ўрнидан туриш ва юриш ва ҳ.к.);

2) ўзига ишончни билдирувчи ҳаракатлар (бармоқларни гумбаз шаклида боғлаш: ўриндиқда чайқалиб ўтириш; қўлларини орқага олиш, кафтларини бир–бирига ишқалаш ва ҳ.к.);

3) асабийлашиш ва ўзига ишонмасликни билдирувчи ҳаракатлар (қўл бармоқларини тугун қилиб тутиш, кафтини чимчилаб–чимчилаб қўйиш, бармоқлар билан столни тақиллатиб туриш, қўлларни мушт қилиб сиқиб–сиқиб қўйиш ва ҳ.к.);

4) инкорни билдирувчи ҳаракатлар (гавдани орқага ташлаб ўтириш, буруннинг учини силаб–силаб қўйиш, қўлларни кўкрак қисмида чирмаштириб туриш, мийиғида кулиб туриш ва ҳ.к.);

5) хайрихоҳликни билдирувчи ҳаракатлар (кафтини кўксига қўйиш, суҳбатдошга қўлини текизиб қўйиш ва ҳ.к.);

6) устунликни намойиш этувчи ҳаракатлар (бошмалдоқни кўрсатиш, намойиш этиш билан боғлиқ ҳаракатлар, қўлни кескин силтаб–силтаб қўйиш ва ҳ.к.);

7) носамимийликни ифодаловчи ҳаракатлар (оғизни тўсишга қаратилган ҳаракатлар ёки бунинг яширинроқ шакли бўлган бурунга қўл текизиб қўйиш, назарни олиб қочиш, гавдани суҳбатдошдан четга буриш, кўзларнинг олазарак бўлиши ва ҳ.к.)

Аммо киши (суҳбатдош) хатти–ҳаракатларини баҳолашда ва ўз хатти–ҳаракатларини бошқаришда айрим истиснолар ҳам мавжуд. Жумладан, кафтларни бир–бирига ишқалаш ғалаба тараддудини билдиради, бироқ айрим ҳолларда бу ҳаракат сиз билан мулоқотда бўлган одамни ҳушёр торттириши, шубҳага боришига сабабчи бўлиши мумкин (масалан, раҳбар олдидаги бундай ҳаракат одобсизлик сифатида қабул қилиниши ёки ходим ўз раҳбарининг бундай ҳаракатини «ҳап сенимми», «тақдиринг менинг қўлимда», «бир кўрсатиб қўяй» деган маънода англаши мумкин). Қўлларни минора қилиб жуфтлаш ўзига ишончдан далолат беради. Бунда бош орқага ташланиб, даҳан олдинга чиқарилса, субординацияни билдириш ҳаракатини англатади. Лекин муайян вазиятларда бундай ҳаракат манманлик, ўзидан ўта мамнунлик деб тушунилиши мумкин.

Нутқнинг оҳанги бўлгани каби, тана «тили»нинг ҳам оҳанги мавжуд ва унга қараб маъноси турланиши, ўзгариши мумкин. Мумтоз шеъриятимиздаги бир байтни ёдга олиш ўринли бўлади. Ошиқ севгилисига мурожаат этади. «Деди: қўяй оёғинг тупроғиға бош, Дедим: қўй». Бунда ёр қандай оҳангда айтганига қараб, «қўй» сўзи «керак эмас» ёки «бошингни эг» маъносини беради. Шунга ўхшаш, масалан, кифти пастга қараган ҳолда қўлни эгиш, букиш суҳбатдошни менсимаслик, назар–писанд қилмаслик маъносини беради, аммо вазиятга қараб ҳамда мазкур ҳаракат унга «оҳанг» берувчи бошқа ҳаракатлар билан уйғунлашганда диққат қилишга даъват, айтилган фикрга аниқлик киритиш, шошмасликка

чақириш, жирканиш каби баъзан мутлақо бир–бирига зид маъноларни англатиши мумкин.

Мулоқотга киришган одамларнинг хатти–ҳаракатлари, «тана тили» ҳақида гап борганда, нотиқ унинг яна бир хусусиятини билмоғи керак. Инсон ўз ҳис–туйғуларини муайян ҳаракатлар (белги–ишоралар) орқали билдиради.

Аммо ҳис–туйғу билан уни ифодаловчи ҳаракат–белги ўртасида тескари алоқа ҳам мавжуд. Яъни киши бундай ҳаракатларни қилиш имкониятидан маҳрум этилса, унинг руҳий ҳолатида ҳам ўзгариш содир бўлади. Бошқа сўзлар билан айтганда, нафақат ҳаракат инсон руҳий ҳолатининг натижаси сифатида намоён бўлади, балки руҳий ҳолат ҳам ҳаракатнинг натижаси ўлароқ шаклланиши мумкин. Бу борада масалан, шундай тавсияни бериш мумкин: баҳс, суҳбат ёки музокара олиб борилаётган пайтда суҳбатдошни сизга салбий мунобат белгиси бўлган бир–бирига чирмашган бармоқларини ёзиш ва кафтларини очишга мажбур қилиш керак. Бунинг учун, айтайлик, унга чой узатиш, қўлларига бирон нарсани тутқазиш мумкин. Яна бир мисол: Маълумки, кўксида чирмашган қўллар ўзига хос ҳимояланиш ҳаракатини ифодалайди. Агар тингловчи (суҳбатдош) қўлларини ана шундай тутган бўлса, у ё асабийлашяпти, ё хавф сезяпти ёки гапираётган одамга нисбатан унда салбий муносабат шаклланган. Қандай бўлмасин, бундай ҳолатда одам тинглаётган ахборотнинг нисбатан кам қисмини ўзлаштиради. Бу борада мутахассислар ўтказган қизиқарли тажриба натижалари диққатга сазовор.

Тажриба жараёнида талабаларга аввал муайян ҳажмдаги матнни қўлларини кўкрагида жипслаштирган ҳолда тинглашни, сўнг эса матнда бўлган ва хотираларида қолган сўзларни ёзиб чиқишни сўрашган. Ундан кейин худди шундай ҳажмдаги бошқа матнни уларга ўқиб беришган. Бироқ бунда талабалар қўлларини эркин пастга туширган ҳолда ўтиришган. Иккинчи матндаги ёдда қолган сўзларни ёзишганда, улар 38% га кўпроқ чиққан. Шунинг учун нотиқ тингловчиларни унинг салбий муносабатидан далолат берувчи хатти–ҳаракат ва ҳолатларидан иложи борича ҳоли этиши

керак. Бунинг учун, масалан, улардан қўлларини эркин столга қўйиш, танани бироз олдинга энгаштиришни сўраш, ўртага савол ташлаш мумкин. Хуллас, нотиқ (қисман бўлса ҳам) мақсадга эришиш, ўз фикрларини тингловчиларга етказиш, уларни ҳамфикр қилиш учун аудиторияни салбий муносабат аломатларидан халос этиб, илиқ, самимий муҳитни шакллантиришга ҳаракат қилиши керак.

Ахлоқийлик кишилар жисмоний ва руҳий тўлақонлигининг муҳим субъектив омили ҳисобланади. Жамоа фаолиятининг натижаси фақат раҳбарнинг ахлоқий сифатларигагина эмас, балки айрим шахснинг ва умумий жамоанинг ахлоқий соғломлигига ҳам боғлиқ.

Демак *шахснинг ахлоқий сифатларига қуйидагилар киради*:

– ахлоқий ҳис–туйғулар, булар ҳайратланиш, ғурур, шуҳратпарастлик ва нафратланиш каби субъектив кечинмаларда ифода топади;

– ҳулқий нуқтаи назардан, шахснинг ахлоқий тутган йўли, унинг дид–фаросати ва яшашдан мақсади йўналиши билан белгиланади, виждон ва бурч уларнинг асоси ҳисобланади;

– ахлоқий одатлар;

– ўзини тута билиш хулқ–атвор қоидалари.

Юқорида келтирилган жиҳатларни билиш раҳбарга иқтисодий ва ижтимоий қимматга эга бўлган шахсий таркиб ахлоқий соғлом мониторингини ўтказишга имкон беради.

Кишилар жамоасини ахлоқан соғлом жамоага айлантириш раҳбарнинг муҳим бошқарув мақсади ҳисобланади. Бунда раҳбар ва қўл остидагилар бир – бирлари билан келишиб ишлайдилар.

Жамоа ахлоқий соғлом муҳитининг асосий кўрсаткичлари қуйидагилар ҳисобланади:

– жамоа аъзоларининг ахлоқий қадриятларининг умуминсоний қадриятларга мос келиши. Кишилар ўз меҳнат фаолиятининг фақат иқтисодий моҳияти ва технологик заруратинигина тушуниб қолмай, балки умуминсоний

ҳиссиётлар, кайфият ва эътиқодлар мезонига мувофиқ маънавий эҳтиёжларни ҳам ҳис этмоқлари лозим;

– ўз зиммасидаги вазифани бажариш учун ходимларнинг ўз ишига масъулият билан ёндашиши. Раҳбар берган топшириқни ҳар бир ходим ўз зиммасига олиши ва масъулият ҳис этиши муҳимдир;

– онгли меҳнат интизоми. Хизмат вазифасининг қатъий тақсимланиши ва аниқ бажарилишига, ҳар бир ходим жамоанинг иқтисодий манфаатини яхши англашига асосланади;

– хизмат бўйича муносабатнинг маънавий қониқтирувчанлиги. Жамоа аъзолари ўртасидаги расмий ва норасмий муносабатларга асосланади.

Раҳбар қанчалик ахлоқий соғлом меҳнат жамоасини тузишга муваффақ бўлса, жамоанинг фаолияти натижаси шунчалик яхши бўлади. Бундай жамоа тузиш мураккаб бошқарув муаммоси ҳисобланади. Уни самарали ҳал этиш учун ходимларни ахлоқий жиҳатдан ўрганиб чиқиш зарурати туғилади.

Зарарли одатларга мойил, хизмат мавқеидан қаноатланмайдиган, иродасиз, ахлоқсиз, субутсиз, ижтимоий ҳасадга мойил инсонлар билан хайрлашиш лозим бўлади.

Ходимларнинг маънавий юксаклиги замонавий раҳбар бошқарув фаолиятининг муҳим сифат кўрсаткичи ҳисобланади. Бунга эришиш учун бошқарув одоби – ишлаб чиқаришни ташкил этиш ва бошқаришнинг барча иштирокчилари хулқ–атвори тамойиллари ва меъёрлари яратилган. Жамоа фаолиятининг натижаси банк раҳбарнинг сифатларигагина боғлиқ эмас, балки ҳар бир шахс ва умумжамоа ахлоқий соғломлигига ҳам боғлиқ. Ўз жамоасини ахлоқий соғлом жамоага айлантириш банк раҳбарининг муҳим бошқарув мақсади ҳисобланади.

Таянч иборалар

Бошқарув одоби, маъмурий ва хўжалик фаолияти, амалий этика, ижтимоий адолат, шахс эркинлиги, касбий покизалик, масъулиятни ҳис қилиш, табиатни авайлаб – асраш ахлоқий тавсиф,

шахс хулқ–атвори, ахлоқий талаблар, раҳбарнинг хизматидан ташқари хулқи, муомала одоби, камтарлик, сахийлик, сермулоҳазалик мулойимлик, сертакаллуфлик, эътиборлилик, ахлоқий ҳис–туйғулар, ҳайратланиш, ғурур.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1.Мулоқотда нутқий муомала қандай аҳамиятга эга?

2.Мулоқот жараёнида чиройли муомаланинг аҳамияти ҳақида нималарни биласиз?

3.Сўз ва иш бирлигини банк хизматчиси этикасидаги асосий мезон сифатида баҳолаб беринг.

4.Ходимларнинг руҳияти ва хулқ–атворини тушуниш учун нималарга эътибор бериш лозим?

5.Ўзига ишонч бошқарувчи фазилатининг муҳим мезони сифатида баҳолаб беринг.

6. Ишлаб чиқилган раҳбар шахс маънавияти концепцияси қандай ҳарактерли хусусиятларга эга?

7. Мимика қандай ҳисларни бошидан кечираётгани ҳақида тўғри ахборот беради?

8. «Кўзига қараб гапириш» иборасининг моҳияти нимада?

9.Кўз билан бир қаторда, юзнинг бошқа қисмлари – пешана, оғиз, лаблар, бурун, даҳан ҳам инсон ҳис–туйғуларининг қайси жиҳатларини акс эттиради?

10.Мулоқот жараёнида инсон хатти–ҳаракатлари ва имо–ишоралари нимани узатиши мумкин?

VII боб. БАНК ХИЗМАТЧИСИ ВА БАНК БОШҚАРУВ МАДАНИЯТИ

7.1.Банк раҳбарининг ахлоқий маданияти

Банк раҳбари одамларни, жамоани бошқариши, яъни етакчилик қила олиши хусусияти билан ўзгалардан ажралиб туради. У меҳнат жамоасида ва жамиятда барчанинг кўз ўнгида бўлади, қўл остидагиларнинг иш ва турмуши билан боғлиқ муаммоларни, керак бўлса, тақдирини ҳам ҳал қилади. Унинг зиммасида ўзгаларга нисбатан кўпроқ масъулият бор, шу маънода масъулият замонавий раҳбар ходимларни тайёрлашдаги асосий мезон бўлиб, бу бурчни бажаришда қатъийй бўлиш керак.

Раҳбар шахс – жамият, давлат, банкда доимий ва ҳал қилувчи таъсирга эга бўлган шахс. Банк раҳбари ишнинг кўзини биладиган, жамоа, соҳа манфаатларини кўзлаб фаолият юритадиган бошқарув ходимидир. Раҳбарлик ақл–фаросат, куч–ғайрат, изланиш ва топқирликни, ўз устида тинмай ишлаш, тадбиркорликни талаб қилади.

«Банк раҳбари» тушунчасининг қуйидаги жиҳатлари аҳамиятлидир:



1. Банк раҳбари–ижтимоий шахс сифатида банк ходимлари ва банк фаолиятини бирлаштириб, унинг асосий ҳаракатлантирувчи кучини бошқарувчи шахс.

2. Банк раҳбари ҳар қандай ишни амалга ошириш учун, аввало, мустақил қарор қабул қилади. Бу қарор раҳбарнинг тадбиркорлик, ишбилармонлик фаолияти мақсадларини белгилайди.

3. Банк раҳбари меҳнати, айни вақтда, тадбиркорликка асосланган машаққатли фаолиятдир. Унга сарфланган куч, маблағ баъзан вақтинча фойда эмас, зарар келтириши, муассаса фойда ўрнига зарар ҳам кўриши мумкин. У бундай ҳолатларни олдиндан

кўра олиши ва уларга тайёр туриши, зарур бўлганда, фаолиятини қайта бошлаши, ўзида бунга куч–ғайрат топа билиши лозим.

Юқорида келтирилган жиҳатлар банк раҳбарлик фаолиятининг маълум аспектларини намоён этади. Масаланинг иккинчи томони – раҳбарлик фаолияти билан шуғулланувчининг шахси билан боғлиқ юксак инсоний фазилатлардан иборатдир. Раҳбар ҳалол–пок, виждонли, иймонли, қаттиққўл, диёнатли, меҳр–шафқатли бўлиши керак. Раҳбарликка эгри йўл, эгри қўл, эгри мақсад билан эришиб бўлмайди. Феъл–атворида эгрилик бор киши раҳбарлик лавозимида узоқ фаолият юритолмайди. Раҳбар мустақил бўлиши, ижтимоий фаолиятнинг қонунан тақиқланмаган ҳамма соҳаси билан шуғуллана олиши лозим. Шу билан бирга, у ўзи бошқараётган банки орасида обрў–эътиборга эга бўлиши зарур. Раҳбар фаол бўлмаса, жамиятда ижтимоий фаоллик шаклланмайди. Каттами, кичикми, қайси мансабда бўлишидан қатъийй назар, ҳар бир раҳбар олдида «ўз ишимга талаб даражасида ёндашишим учун нималарни билишим, қандай фазилатларга эга бўлишим керак?» – деган савол ҳамиша кўндаланг туради.

Бошқарувда тажриба, кўникма, маҳорат, билим, ақл ва идрокнинг ҳам роли катта. Аммо, энг аввало **бошқарув** – бу санъат аниқроғи, ижоддир. Раҳбарликка ҳам, худди санъаткор учун зарур бўлганидек, иқтидор ва истеъдод лозим. Яъни, ҳар кимдан санъаткор чиқмаганидек, истаган одамдан ҳам яхши раҳбар чиқавермайди.

Банк раҳбари ўз қобилияти, истеъдодини ишга солиб изланади, шу мақсадда ҳаётни, одамларни чуқур ўрганади. Натижада, тўплаган билимлари, тажрибаларини бошқарувнинг умумий қонуниятлари асосида шакллантириб, ўзининг раҳбарлик усулини яратади. У ўз бошқарув усулларини шакллантиришда мутлақо эркин шахсдир, лекин унинг раҳбарлик усули ижобий натижа бериши керак.

Банк раҳбарлиги фаолиятининг самарадорлиги раҳбар шахснинг тафаккури, ақл–идрокига ҳам бевосита боғлиқ бўлади. Тафаккур раҳбарга кенг ва чуқур фикрлай олиш, яхшини ёмондан,

фойдани зарардан, муҳимни номуҳимдан бехато ажрата олиш имкониятини беради. Бу – ҳаммага ҳам насиб қилавермайдиган юксак фазилат. Агар раҳбарда шулар шаклланган бўлса, бундай раҳбар бошқарувнинг сир–асрорларини қийналмасдан эгаллайди ҳамда ўз жамоасида обрў эътиборга эга бўлиб, жамоаси ишончини қозонади. Демак, ҳар қандай раҳбар кенг ва чуқур фикрлай олиши билан бирга, чаққон ва уддабурон, ҳаракатчан ва шижоатли бўлиши ҳам керак. Шунинг учун раҳбарлик фаолиятини тафаккур ва ҳаракат бирлиги дейиш мумкин.

Банк раҳбарининг ўзига хос талабчанлик, меҳрибонлик ҳамда масъулияти жамоа аъзоларида ҳам жавобгарлик ҳиссининг шаклланишига сабаб бўлади. Малакали раҳбар кадрлар тизимини муваффақиятли шакллантиришда «Ижтимоий психология», «Раҳбар психологияси», «Бошқарув психологияси» каби фанларни яхши ўзлаштириши учун бор имкониятини ишга солиши керак.

Хуллас, банк жамоасига раҳбарлик қилиш катта санъат. Раҳбар – устоз, мураббий, раҳбар – миллат тарбиячиси, жамиятимиздаги масъул шахс. Масалан, профессор М.Қ.Пардаев раҳбар ходимига шундай таъриф беради «Раҳбармисан бошинг билан жавоб берасан». Унинг машаққатли меҳнати натижаси ўлароқ, келажак ворислари камол топиб боради. Демак, банк раҳбарларга қаратилган эътибор–Ватан тақдирига қаратилган эътибордир. Бу ўринда, «банкларнинг самарали фаолият курсатишларида банк бошқарувчиларининг тутган ўрн жуда катта эканлигиниэсдан чиқармаслик лозим.

Банк бошқарувчилари қуйидаги фазилатларга эга бўлиши керак:

– профессионализм, ишга ижодий ёндашиш, қатъиййлик, ўзига ишонч ва ишга фидойилик;

– янгича фикрлаш, топқирлик, ташаббускорлик ва ғояларни ҳаётга татбиқ эта олиш қабилияти;

– одамларга руҳий таъсир кўрсата олиш салоҳияти;

– чиқишимли бўлиш ва ютуқни ҳисоб қилиш;

– ҳиссиётга берилмаслик ва руҳий зарбаларга чидаш;

– очиқ кўнгиллилик, тадбиркорлик ва юз бераётган ўзгаришларга осон мослашиш;

– вазиятни бошқара олиш ва корпоратив тузилмаларда шахсга хос ғайрат–шижоат кўрсатиш;

– ўзини–ўзи ўстиришга ва ўзини сафарбар этишга ички эҳтиёж сезиш;

– серғайрат ва бардошли бўлиш;

– ўзини муваффакиятли ҳимоя қилишга мойиллик ва самарали ҳужумга ўта олиш;

– ўз иши ва қабул килинган қарорлари учун масъулиятни ҳис қилиш;

– жамоада ва жамоа билан ишлашга ўзида эҳтиёж сезиш.

Бошқарувчи кенг билим соҳиби бўлиши, янгича фикр юрита олиши, уни қўллаб–қувватлаши ва психологик қобилиятга эга бўлиши, оқилона ишюритиши, керак бўлганда, таваккалига иш кўра олиши лозим. Бизнес–лойиҳаларни ишлаб чиқиш, тузатишлар киритиш, маркетинг тадқиқотларини амалга ошира олиш, бозорталаб эҳтиёжларни олдиндан кўра билиш кўникмасига эга бўлиши лозим. Бундан ташқари, ахборот ва умумий ахборот потенциали, вақт ва ходимлардан моҳирона фойдаланиб, уларнинг кўнглидагини очиқ айтишга, гуруҳлар мунозарасини самарали ўтказишга рағбатлантириш, қисқаси, моҳир етакчи бўлиш оркали юксак натижаларга эришишни таъминлашга ҳаракат қилиши лозим[42].

7.2.Банкларда раҳбар шахсининг ахлоқий маданияти

Банкдаги раҳбар шахсининг ахлоқий маданияти – индивид томонидан ахлоқий онг орқали жамият маданиятини идрок этиш даражаси; ахлоқ талаблари инсон хатти–ҳаракатлари жамиятнинг шакллантирувчи таъсири остида қай даражада чуқур ва уйғун эканлиги кўрсаткичидир.

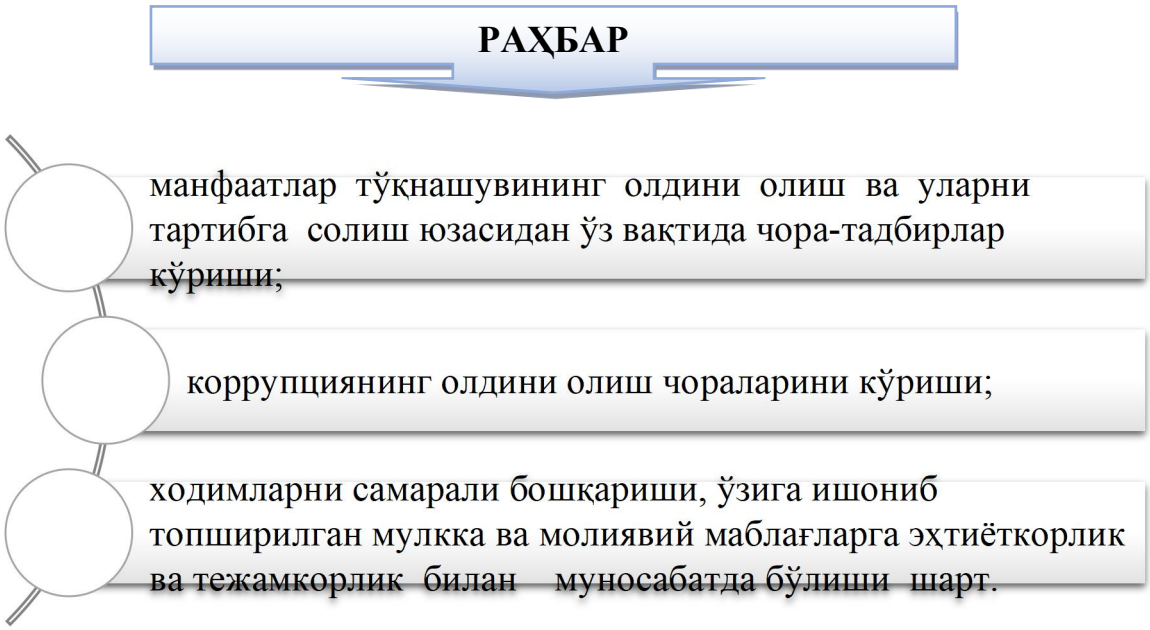
[42] Ё .Аблуллаев, Т .Қоралиев, Ш .Тошмуродов, С .Аблуддаев «БАНК ИШИ» –Т.: “IQTISOD–MOLIYA” 2009. –Б. 51.

Турли омиллар таъсири остида: раҳбар шахсининг ахлоқий маданияти ҳаётий тажриба ва тарбия; билим ва санъат шахс жамиятнинг ахлоқий маданияти ютуқларини турли даражада ўз онги ва хатти–ҳаракатларида жамлайдиган мураккаб дастур бўлиб, ўз ичига инсониятнинг шундай тажрибасини оладики, унга кўра инсон анъанавий вазиятларда ахлоқан иш юритади, ҳамда онгнинг ижодий элементларини ахлоқий ақл, интуицияни ҳам ўз ичига олади ва улар ёрдамида муаммоли вазиятларда ахлоқий қарорлар қабул қила олади. Раҳбар шахсининг ахлоқий маданиятини шакллантиришдан мақсад – анъанавий ва ижодий элементларнинг оптимал уйғунлигига эришиш, шахснинг аниқ бир тажрибасини жамоатчилик ахлоқининг барча бойликлари билан бирлаштиришдир.

Банк бошқарувчисининг ахлоқий маданияти – элементларининг яхлит тизими бўлиб, ахлоқий фикрлаш маданияти (ахлоқий мулоҳаза юритиш қобилияти, ахлоқий билимлардан фойдалана олиш, яхшилик ва ёмонликни ажратиш, юзага келган вазиятнинг ўзига хос хусусиятларига ахлоқий меъёрларни қўллай билиш ва ҳоказолар) ни қамраб олади. Ўз ичига яна туйғулар маданиятини, инсоннинг – ахлоқий резонансга қобиллиги, ҳамдардлиги ва жонкуярлигини; ахлоқий тажрибада ҳис–туйғу ва ўйларнинг амалга оширилиш қиёфасини, уларнинг кундалик ҳаётда хатти–ҳаракат меъёрига айланиб бориш даражасини характерловчи хулқ–атвор маданияти; шаклларни регламентловчи қоидаларга қай даражада амал қилиш сифатидаги этикетни, мулоқотда шахснинг ўзини тута билишини кўзлайди.

Қисқа қилиб айтганда, ***банкдаги раҳбар шахсининг ахлоқий маданияти*** – умумий ахлоқий тамойилларни билиш, уларни чуқур ҳис этилган қарашларига айлантириш, хатти–ҳаракатларнинг энг муносиб шаклини қўллай билишдир. Унинг ҳар бир элементини ўзлаштириш раҳбар шахсининг ахлоқий маданияти мустаҳ-камлигини шакллантиришга ёрдам беради. Раҳбар шахси ахлоқий маданиятининг олий даражасини «ахлоқий донолик» деб, ахлоқий фаолиятининг оптималлиги ва уйғунлигини таъминлаб бера олиш,

ҳар қандай вазиятда ҳам муносиб хатти–ҳаракат қила олиш деб таърифласа бўлади. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг Давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб–ахлоқ намунавий қоидалари Қарорида: «Раҳбар ўзига бўйсунувчи ходимларга нисбатан юқори профессионализм, софлик ва адолатда ўрнак бўлиши, давлат органида ёхуд унинг таркибий ёки ҳудудий бўлинмасида маънавий–психологик муҳит шаклланишига кўмаклашиши лозим, у бўйсунувчи ходимлардан уларнинг хизмат вазифалари доирасидан чиқиб кетадиган топшириқларни бажаришини талаб қилмаслиги, шунингдек қонунга хилоф хатти–ҳаракатларни содир этишга ундамаслиги керак (3–чизма).



3–чизма. Раҳбарнинг хусусиятлари

Раҳбар ўзига бўйсунувчи, хизматдаги хулқ–атвори принциплари ва қоидаларини бузаётган ходимларнинг хатти–ҳаракатларига (ҳаракатсизлигига) йўл қўйилмаслиги чораларини кўрмаганлиги учун жавоб беради. Давлат хизматчилари хулқ–атвори билан банкда бошқа хизматчилари билан ўзаро ишчанлик ва амалий ҳамкорлик қарор топишига даъват этилган. Давлат хизматчилари хушмуомала, илтифотли, одобли, эътиборли,

фуқаролар ва ҳамкасблари билан муносабатда сабр–тоқатли бўлиши, уларни ҳурмат қилиши шарт.

Давлат хизматчилар ўзига бўйсунувчиларга ва фуқароларга нисбатан қўполлик қилмаслиги, одамларнинг шаъни ва қадр–қимматини камситмаслиги, уларга асоссиз психологик ва жисмоний таъсир кўрсатиш ҳолатларига йўл қўймаслиги керак. Хизмат вазифаларини бажариш чоғида иш шароитлари ва хизмат тадбирларининг шаклига боғлиқ ҳолда банк хизматчиларининг ташқи кўриниши фуқароларнинг банк муассасасига нисбатан ҳурмат билан муносабатда бўлишига ёрдам бериши, умумий қабул қилинган иш услубига мувофиқ бўлиши, улар расмийлиги, вазминлиги ва тартиблилиги билан бошқалардан ажралиб туриши керак.

Давлат хизматчилари хизматдан ташқари вақтда умумий қабул қилинган одоб–ахлоқ нормаларига риоя этишлари, ғайри ижтимоий хатти–ҳаракатларга йўл қўймаслиги керак[43].

Раҳбар шахсининг маънавий фазилатлари деганда, унинг тилида айтилиб, дилида ва хатти–ҳаракатларида намоён бўладиган барча ижобий томонлари тушунилади. Раҳбар шахс маънавий фазилатлари унда мавжуд бўладиган истеъдод, изланиш, замонавий билимлилик, ватанпарварлик, имон, диёнат, адолат, меҳр–шафқат, эътиқод, поклик, ҳалоллик, вафодорлик кабиларни ўз ичига олади.

Раҳбар шахс маънавиятига хос фазилатлардан асосийси адолатдир. Ўзбекистон Республикаси Биринчи Президенти Ислом Каримов раҳбар адолати ҳақида шундай деган:

«Раҳбар адолати, элу юртга етакчилик қилишдек оғир масъулиятни бўйнига олган одамнинг адолати бугунги кунда беқиёс аҳамиятга эга. Аввалари ҳам кўп бор айтган бир фикримни яна такрорламоқчиман: халқ очликка, ҳамма нарсага чидаши мумкин, аммо адолатсизликка чидай олмайди. Одил ҳукмдор, адолатли раҳбар ғояси Форобийдан Алишер Навоийгача яна бошқа

[43] Давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб–ахлоқ намунавий қоидалари. Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 2 мартдаги 62–сон Қарори. www.lex.uz

кўп–кўп мутафаккирларимизнинг улуғ маънавий идеали бўлиб келган»[44].

Раҳбар шахс маънавиятини ташкил қилувчи фазилатлардан ташқари, яна инсонга хос иллатлар ҳам бор. Улар раҳбар шахс маънавиятининг шакллантиришга тўсиқ бўлмоқда. Мисол учун, профессор Э.Ғозиев ана шундай иллатлардан ўн бештасини кўрсатиб ўтади:

1. Ўзини–ўзи бошқара олмаслик.
2. Шахсий қадриятлардан путур кетиши.
3. Шахсий мақсаднинг ноаниқлиги.
4. Ўзини–ўзи камол топтиришнинг издан чиққанлиги.
5. Муаммоларни ҳал қилиш малакаларининг етишмаслиги.
6. Ижодий ёндашувда нуқсонларнинг мавжудлиги.
7. Одамларга таъсир ўтказа олмаслик.
8. Бошқарув фаолияти хусусиятларини етарли даражада тушунмаслик.
9. Раҳбарлик қилиш малакаларининг заифлиги.
10. Бошқаларни ўқитиш, уларга сабоқ бериш, ўргатиш укувининг йўқлиги.
11. Меҳнат жамоасини жипслаштириш қобилиятининг пастлиги.
12. Янгиликлар билан ўзгалар эътиборини жалб қилишга уқувсизлик.
13. Одамлар билан муомала қилиш маданиятининг йўқлиги.
14. Ақл ва фаросат бобида сусткашлик.
15. Ишбилармонлик қобилиятининг кучсизлиги[45].

Ахлоқан баркамол, билимли ва тажрибали, илм асосларини чуқур эгаллаган, адолатпарварлик, инсонпарварлик эътиқоди кучли раҳбар шахслар юксак маънавий фазилатларнинг соҳиби бўла оладилар. Бу фазилатлар бирлашиб, жамиятнинг дунёқараши, эътиқоди, халқнинг миллий онги шаклланишига, мустаҳкамланиб, ривожланишига олиб келади. Маънавий камолот унинг барча

[44] Каримов И. Биз келажагимизни ўз қўлимиз билан қурамиз. 7–жилд. – Т.: ―Ўзбекистон‖, 1999. Б. 239.
[45] Ғозиев Э. Рахбар фаолиятидаги нуқсонларни бартараф этиш. // ―Халқ таълими‖ журнали, 2000. № 3. –Б. 18–23.

қирралари ўзаро боғлиқлиги, бир–бирига бевосита ёки билвосита таъсир этиб туриши асосида давом этади. Инсон, жумладан, раҳбар шахс камолотини маънавиятнинг юқоридаги томонларидан бирортасисиз тўлиқ тасаввур этиш мумкин эмас. Унинг моҳияти ҳам шу сифатларнинг муштарак бирлиги асосида шаклланади ва камол топиб боради.

7.3. Банк бошқарувчисининг маданияти, маъсулияти ва маънавияти

Маданият, аввало, маънавий бойлик ҳосиласидир. Сиёсий маданияти юксак раҳбар миллат, давлат, халқ манфаати нуқтаи назаридан иш тутади, умум манфаатини ўз шахсий эҳтиёжи ва манфаатларидан устун қўяди.

Аввало, раҳбарлар ва раҳбарликка даъвогар шахслар ўзларини ҳар жиҳатдан тарбиялаб боришлари лозим. Бунинг учун сиёсий ҳаётдан хабардор бўлиш ёки иқтисодий ва касбий билимларни ўзлаштиришнинг ўзигина кифоя қилмайди. Улар жаҳон тажрибалари асосида шаклланган илғор бошқарув малакаларини ҳам ўзлаштирган бўлишлари керак. Бугунги раҳбар бунга ўзига нисбатан талабчан бўлиб эришади Масалан, у ҳар куни газета ва журналлар ўқиши, радио ва ойнаи жаҳон, интернет янгиликларидан хабардорбўлиш орқали ҳам маълум даражада билим эгаллаши мумкин. Яна сиёсат, иқтисодиёт ва маънавиятга дахлдор китобларни, ҳатто мумтоз адабиётларни мустақил ўқиши, тарихий жараёнларни чуқур мушоҳада қилиши ҳам унинг дунёқарашини кенгайтиради.



Буларнинг барчаси раҳбар маданий савиясининг ўсиб боришига ва сиёсий маданиятининг такомиллашувига катта ёрдам беради. Чунки чекланган тафаккур, чала билим, паст маданият

билан дунёни билиб, масъулиятли иш ва мансабни эгаллаб бўлмайди.

Бинобарин, демократик асосда шаклланиб бораётган жамиятимиз талаби шуки, сиёсий етук, ақлан ва маънан баркамол, пухта билимга эга бўлган теран тафаккурли кишиларгина раҳбар бўлишга ҳақлидирлар.

Аждодларимизнинг киндик қони тўкилган муқаддас масканимиз саналмиш шу Ватаннинг бир кафт тупроғи, зилол суви, тоза ҳавоси, ранго – ранг табиати–ю, қир–адири, тоғ–тошлари юракка шунчалик яқинки, буни бир сўз билан таърифлаш қийин. Ана шундай мўътабар Ватанда раҳбарлик қилиш, унингкелажак авлоди, ҳар бир жамоасига масъул бўлиш, бутун умрини раҳбарлик меҳнатига бағишлаш, юрт равнақи учун умрини сарфлаш ҳар бир етакчи учун катта бахт.

Масъулият – раҳбар маданиятининг асосий белгиларидан бири бўлиб, унинг маълум соҳага жавобгарлигини акс эттиради. Алоҳида шахс, ходим масъулиятидан фарқ қилиб, кўлами кенглиги ушбу масъулиятни унутиш оқибатлари салмоғи билан ажралиб туради. Шу боис, банк раҳбари масъулияти ҳамиша муҳим саналган. Масъулият, аввало, ҳар бир кишининг виждони, иймони, қолаверса, ўзгалар олдида, жамоа, жамият, Ватан, миллат олдидаги бурчини теран англашдир. Умуман, масъулият раҳбарнинг зиммасидаги вазифасига нисбатан жавобгарлик туйғусидир.



Масъулиятли раҳбар, энг аввало, ўзига, сўнгра бошқаларга нисбатан талабчан бўлади. Раҳбар фаолиятидаги барча салбий ҳодисалар эса ана шу масъулият ҳиссининг йўқлигидан келиб чиқади.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёев Вазирлар Маҳкамасининг мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий–

иқтисодий ривожлантиришнинг асосий якунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энгмуҳи устувор йўналишларига бағишланган кенгайтирилган мажлисидаги маърузасида баъзи раҳбарларнинг ўз ишларига масъулият билан қарамаётганликлари ва бунинг оқибатлари ҳақида тўхталиб: Энг асосий устувор вазифа – «Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили» Давлат дастурини амалга ошириш, «Инсон манфаатлари ҳамма нарсадан устун» деган олижаноб ғояни изчиллик билан ҳаётга татбиқ этишдан иборат. Бунинг учун қуйидаги вазифаларни бажаришимиз лозим.

Биринчи – фуқаролар билан очиқ мулоқотни йўлга қўйишнинг янги самарали усул ва механизмларини татбиқ қилиш, жумладан, барча даражадаги ҳокимлар, прокуратура ва ички ишлар органлари раҳбарларининг аҳоли олдида ҳисобот бериш тизимини жорий этиш керак. Ўйлайманки, ана шу муҳим ишда Қонунчилик палатаси ва Сенат қўмиталари фаол иштирок этади...»[46] , деб таъкидлайди.

Масъулиятсизликнинг энг салбий кўриниши – сиёсий масъулиятсизликдир. Сиёсий масъулиятсизлик – сиёсий калтабинлик, сафсатабозлик, найрангбозлик, қаллоблик ва бошқа хунук иллатларнинг пайдо бўлишига сабаб бўлади. Бинобарин, раҳбарлик лавозимидаги кишидан юксак онг ва тафаккур, ҳушёр идрок талаб этилади. Тарихий тафаккур ва сиёсий онгнинг қай даражада шаклланиши эса, аввало, жамиятнинг тараққиёти, ундаги ички ва ташқи шарт–шароитларга боғлиқ ҳолда кечади.

Президентимиз Ш.М.Мирзиёевнинг фикрича: «Халқ давлат идораларига эмас, давлат идоралари халқимизга хизмат қилиши керак ва бу ҳақиқатни аввало барча бўғиндаги раҳбарлар яхши тушуниб олиши зарур»[47].

---

[46] Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий–иқтисодий ривожлантиришнинг асосий якунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузаси. www.gov.uz

[47] Президент Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикаси Конститутцияси қабул қилинганининг 24–йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси www.gov.uz

Раҳбарнинг **маънавий маданияти** бу – раҳбарда шаклланган (ички) руҳий қувватдир. Раҳбар шахс маънавияти қандай бўлиши керак? Унинг асосини қандай ғоялар ташкил қилади?

Биринчи Президентимиз айтганидек: «Кучли ижроия ҳокимияти бўлмаса, ҳатто энг демократик йўл билан қабул қилинган қарорлар ҳам бажарилмаслиги мумкин»[48].

Демак, раҳбар шахс маънавиятида, аввало, «масъулият ҳисси юксак бўлиши лозим. Бу ҳисни нималар ташкил қилади? Уни — инсон, унинг ҳаёти, эркинлиги, шаъни, қадр–қиммати ва бошқа дахлсиз ҳуқуқларини олий қадрият»[49] деб билади. Шу маънода раҳбар шахс маънавияти ғоясининг биринчи элементи инсонни қадрлашдир. Бу улкан масъулият ҳиссини пайдо қилади.

Раҳбарнинг маънавий маданияти қўйидагича намоён бўлади.

Шахс маданияти – бу жамият маданияти ва маънавий онгини шахс томонидан ўзлаштирилиш даражаси бўлиб, маънавият талаблари унинг хатти–ҳаракатларида қанчалик мужассамлиги кўрсаткичидир.

Шахс маданияти деганда, муайян индивидга тааллуқли бўлган, унинг ақли ва қўли билан яратилган моддий ва маънавий бойликлар мажмуаси, унинг ҳаёти давомида инсонийликка ва маънавий–ахлоқий талабларга риоя қилиши билан боғлиқ бўлганхатти – ҳаракатлари тушунилади. Шахс маданияти унинг яратган бунёдкорлик ғояларида, миллий маданиятга, миллий маънавий–ахлоқий қадриятларга амал қилишида намоён бўлиб, унинг маънавий тарбияланганлик даражасини белгилайдиган мезондир.

Шахс маданияти инсонийликка хос бўлган фазилатларни ўзида мужассамлаштиргани, аввало, унинг содда ва камтарлиги, бошқаларга ўз тенгидек муносабатда бўлишида, бошқаларнинг билим ва тажрибасига ҳурмат билан қараши, одамларга қўлидан келганич беминнат ёрдам беришга ҳаракат қилиши, ўзига нисбатан талабчан, камсуқум ва бошқалардан ажралиб туришга ҳаракат

[48] Каримов И.А. Ўзбекистонинг ўз истиқлол ва тараққиёт йўли. – Т.: ―Ўзбекистон‖, 1992. –Б. 21.
[49] Ўзбекистон Республикасининг Конститутцияси – Т.: ―Ўзбекистон‖, 2012. 13–модда.

қилмаслигида яққол кўринади. Шахс маданияти уни бошқа одамлар, жамоа билан бирлаштиради, унинг кўплаб дўст орттиришига имкон яратади.

Шахс маданияти мукаммал бўлиши учун у маънавий–ахлоқий фазилатларни ўзлаштириб, бойитиб бориши, ўзини ўзи тарбиялашга, назорат қилишга ва бошқара билишга доимо эътибор қаратиши, ўзига ўзи танқидий ёндаша билиши, билимларини бойитиб бориши, ўзида маданиятни ривожлантириб бориши керак.

Раҳбарда шаклланган маънавий–психологик маданият аждодлар ибратига асосланиб, қадрият даражасида қадланадиган, шахс маънавий оламини тартибга солиб турувчи, кўникма даражасига етган ҳиссий билимлар мажмуидир. Раҳбардаги маданият – унинг раҳбарлик фаолияти усули ва ривожланиш мезонидир. Раҳбар ўз раҳбарлик салоҳиятини ривожлантириш учун маънавий оламини бойитадиган билимларни, эгаллаши, ташаббускорлик қобилиятини ошириб бориши зарур. Раҳбарнинг маънавий мулкига айланган билим унга хоҳиш–истакларини чегаралай билиш, ўзини ташқи тазйиқ ва таъсирлардан ҳимоя қилишга восита бўлади. Аниқроғи, маънавий, психологик жиҳатдан шаклланган раҳбар бўлиш ҳар қандай ижтимоий психологик муҳитда ўзини тута билиш, ўзи раҳбарлик қилаётган жамоа ва кенг жамоатчиликда соғлом меҳнат муҳитини яратишдан ва инсонларга самимий муносабатда бўлишдан қониқиб яшашдир.

Маънавияти шаклланган раҳбар адолатсизлик, қонун бўзилишлари, Ватан манфаатларига зид ҳаракатларга қарши курашда ирода, шижоат ва фаоллик кўрсата олади.

7.4.Раҳбарлар маънавий–психологик маданиятининг тоифалари

Банк бошқарувчилари шаклланган маънавий – психологик маданияти жиҳатидан қуйидаги тоифаларга бўлинади:

Биринчиси, маънавияти нисбатан паст савияда шаклланган раҳбарлар. Бундай раҳбарлар оддий ахлоқий–руҳий фазилатлардан анча маҳрум ва жамият маънавий меъёрларини тушуниб етмайдиган, уларни менсимайдиган раҳбар ходимлардир.

Иккинчи тоифадаги раҳбарлар маънавий маданияти, ахлоқий даражаси паст бўлиши билан бирга, жамоат фикри, оила, халқ анъаналари ва бошқа шу каби қадриятлар билан боғлиқ психологик муҳитни тез–тез бузиб турадиган раҳбарлардир.

Учинчи тоифадаги раҳбарлар қаторига ахлоқ меъёрларини ҳаётий зарурат сифатида ички ишонч ва туйғу билан ўзлаштирмай, уларни кўр–кўрона қабул қилувчилар киради. Бундай раҳбарлар кўп ўқиб ўрганади, назарий жиҳатдан юқори билимга эга бўлади, амалда эса бу билимларни қўллай олмайди ёки ташкилотчилик қобилияти етишмайди.

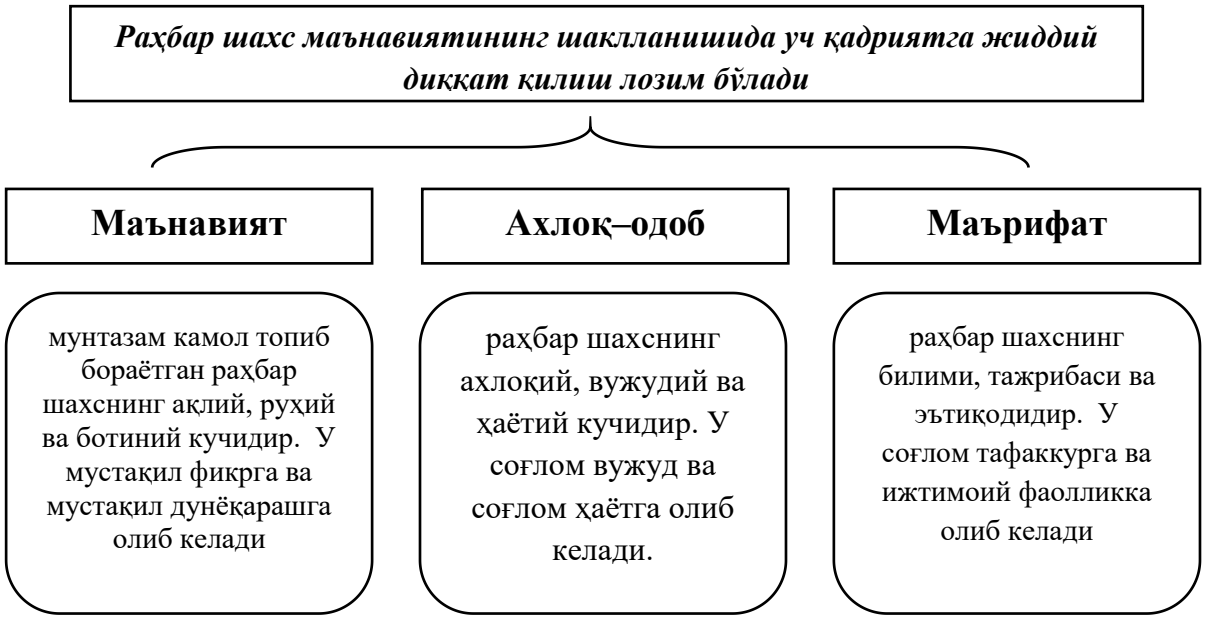
Тўртинчи тур раҳбарлар руҳий–суст, маънавий маданиятли бўлса–да, адолатсизликни ўткир ҳиссиёт билан қабул қилади. Уларда ахлоқий билимлар етарли, аммо уларни рўёбга чиқариш учун ташаббускорлик, мустақиллик ва шижоат етишмайди.

Бешинчи тоифадаги раҳбарлар маънавий маданият ва сиёсий–психологик билимларни етарли даражада эгаллаган, ташаббускор ва шижоатли бўлади. Бундай раҳбарлар чуқур билимга, ўткир мушоҳадага, маънавий ҳиссиётларга бой бўлади.

Психологик билимларни атрофлича ўзлаштирган раҳбарнинг маданияти, юқори даражада бўлиб, хулқ, ахлоқ категорияларини ўзида доимий характерга айлантирган бўлади. Бу эса раҳбар ўзида индивидуал ва интеллектуал савияни ҳар томонлама шакллантириб боришни тақозо қилади (4–чизма).

Шу сабабли — бизнинг муқаддас динимиз ҳам, бутун Шарқ фалсафаси ҳам бу қадриятларни улуғлаган, уларни ижтимоий тараққиётнинг энг муҳим шартлари деб билган»[50].

[50] Мамлакатимизда демократик ислоҳотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси. – Т.: ―Ўзбекистон, 2010.



4–чизма. Раҳбар шахс маънавиятининг шаклланиш мезонлари

Раҳбар шахс маънавиятининг бу уч қадрият асосида такомиллашиб бориши билан:

биринчидан, жамият бошқаруви шароитида раҳбар шахснинг нуфузи ошади;

иккинчидан, фуқаролик жамияти қуриш жараёнида раҳбар шахс энг фаол кишига айланади;

учинчидан, ижтимоий тараққиётни юзага келтиришда раҳбар шахснинг таъсири кучаяди.

Зеро, жамият бошқаруви шароитида раҳбар шахс маънавий жиҳатдан мунтазам камол топиб бормоғи керак. Чунки, бундайшароитда «Инсон омили ва мезони» устувор даражада белгиланмоқда. Улар нимларни ифодалайди?

Биринчидан, давлат ва жамият манфаатлари фақат инсон манфаатлари нуқтаи назаридан белгиланади.

Иккинчидан, давлат ва жамиятни ривожлантирувчи кучлар ҳамда асослар инсон омилига таяниб белгиланади.

Учинчидан, умуман, тараққиётнинг мазмун–моҳияти инсонни бахтли қилишдан иборат бўлади.

Мустақил тараққиёт йўлида тўпланган тажриба, дунё жамоатчилиги ўзбек модели дея эътироф этган ўзимизга хос ва

ўзимизга мос тараққиёт йўли келажаги буюк давлат барпо этиш борасида амалга оширилаётган барча тарихий ўзгаришлар ва янгиланишлар раҳбарларнинг шахсий эътиқоди ва маънавий қиёфасини тубдан ўзгартиришга катта ёрдам берди.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг «Давлат бошқаруви органлари ва аҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб–ахлоқ намунавий қоидаларини тасдиқлаш тўғрисида»ги қарорида давлат хизматчилари қуйидагиларга мажбур деб белгилаб қўйилган:

– хизмат вазифаларини бажаришда давлат принциплари ва талабларига қатъийй риоя этиш;

– ўз хизмат вазифаларини виждонан, юксак касбий даражада бажариш;

– юқори давлат органлари ва мансабдор шахсларнинг ўз ваколатлари доирасида қабул қилган (берган) қарорларини (топшириқларини) ўз вақтида ва сифатли бажариш;

– ўз фаолиятини қонун ҳужжатларид ва ички ҳужжатларида белгиланган лавозим ваколатлари доирасида амалга ошириш;

– ўз хизмат вазифаларини бажаришда бирор–бир шахслар, гуруҳлар ёки ташкилотларга ён босмаслик ва устунлик бермаслик, уларнинг таъсиридан мустақил бўлиш, фуқароларнинг ҳуқуқлари, мажбуриятлари ва қонуний манфаатларини ҳисобга олиш, камситиш ҳолатларига йўл қўймаслик;

– ўз хизмат вазифаларини бажаришига тўсқинлик қилувчи бирор – бир шахсий, мулкий ва бошқа манфаатларнинг таъсири билан боғлиқ бўлган хатти–ҳаракатларга барҳам бериш;

– норматив–ҳуқуқий ҳужжат ва идоравий ҳужжатларда белгиланган чеклашлар ва тақиқларга риоя қилиш, ўз хизмат вазифаларини оғишмай бажариш;

– ўз хизмат фаолиятига бирор–бир таъсир кўрсатиш имкониятига барҳам бериш;

– Ўзбекистон Республикаси ва бошқа давлатлар халқларининг урф–одатлари ва анъаналарини ҳурмат қилиш, турли этник, ижтимоий гуруҳлар ва конфессияларнинг маданий ҳамда бошқа хусусиятларини ҳисобга олиш, ижтимоий барқарорликка, миллатлараро ва конфессиялараро тотувликка кўмаклашиш;

– ўзларининг хизмат вазифаларини виждонан бажаришда шубҳа пайдо қилиши мумкин бўлган хулқ–атвордан ўзини тийиш, шунингдек, ўз обрўсига ёки давлат органининг нуфузига зарар етказишга қодир бўлган вазиятларга йўл қўймаслик;

– хизмат мавқеидан давлат органлари, бошқа ташкилотлар, уларнинг мансабдор шахслари, шунингдек фуқаролар фаолиятига ноқонуний таъсир кўрсатиш учун фойдаланмаслик;

– давлат органида хабарларни ва хизмат ахборотларини тақдим қилишнинг белгиланган қоидаларига риоя этиш.

Сиёсий, иқтисодий жиҳатдан мақсадга мувофиқлик, шунингдек, шахсий важлар ва бошқа субъектив сабаблар давлат хизматчиларининг қонун ҳужжатлари талабларини ва Одоб–ахлоқ қоидаларини бузиши учун асос бўла олмайди»[51].

Ўзининг банк раҳбарлик фаолиятини, олдига қўйган мақсадларини аниқ тасаввур қила оладиган, ўз келажаги ҳақида қайғурадиган раҳбар ҳеч бир даврда миллийғоя ва маънавий мафкурасиз камол топиши мумкин эмас.

Маънавий қиёфаси, маънавий мафкураси бўлмаса, ҳар қандай банк раҳбари ўз йўлидан адашади.

7.5.Раҳбар шахснинг маҳорати ва шахсий етуклиги

Банк раҳбар шахсининг маҳорати – раҳбарнинг бошқарув санъати сирларини билиши, ходимларни танлашдан тортиб, улар билан боғлиқ зиддиятли вазиятларда оптимал ечим топа билиши, ўзи масъул жабҳада ундан фойдаланган ҳолда, юксак

[51]Давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб–ахлоқ намунавий қоидалари Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 2 мартдаги 62–сон қарори. www.lex.uz

меҳнатсамарадорлигига эришиш учун жамоасининг бунёдкорлик кучларини сафарбар эта олиши, ташкилотчилик қобилиятининг бўлишида намоён бўлади.

Банк раҳбар маҳоратининг муҳим жиҳати унинг муомала маданиятида акс этади. Самимийлик, адолатпарварлик, хушмуомалалик, ишбилармонлик, асосий муаммо билан иккинчи даражали вазифаларни ўз вақтида фарқлай билиш, ташаббускорлик, оптимизм – раҳбар маҳоратини белгиловчи омиллардандир.

Шахсий етуклик — инсоннинг ижтимои ва маънавий–ахлоқий баркамоллигини англатувчи тушунча. Шахсий етуклик ҳар бир кишида асосан маънавий тамойиллар ва талабларга жавоб берадиган инсоний фазилатларнинг тўла–тўкис шаклланганлигини англатади. Шахснинг ўз ўрнини билиши, одоб–ахлоқ талабларига риоя қилиши, ўзгалар ҳурматини жойига қўйиши, ўз шаъни, қадр–қиммати ва ор–номусини сақлаши, муомала ва билим–кўникмаларини юксак даражада эгаллаб олганлиги шахсий етуклик белгилари саналади ҳамда ўз муаммоларини самарали ечиш ва жамият маданий ҳамда моддий қадриятларини яратишга имкон беради. Шахсий етуклик инсондан ўзини қуршаболган вазиятни тасаввурлар ёки адашишлардан ҳолитарзда тўғри тушунишини, ўз хатти–ҳаракати учун масъулиятни ў зиммасига олишга тайёрлиги ва уларни олдиндан кўра билишга лаёқатлиликни назарда тутади. Шахси етук инсон ўз олдига мақсад қўяди ва унга қандай эришиш кераклигини билади; ўзининг ким эканлигини, яъни кучли ва кучсиз томонлари ҳамда муаммолари ҳақида ўзига ҳисоб бера олади. Етук инсон ўзини ҳурмат қилиш асносида бошқа кишиларни ҳам ҳурмат қилади ҳамда уларнинг манфаатларини ҳам тўғри тасаввур этади. Шахси етук киши ижтимоий маъқулла ёки маъқулламасликлардан нисбатан ҳолидир, чунки у ҳаёт ҳамда ижтимоий муҳит ҳақидаги қарашларни эгаллаган бўлади. Одатда унинг маънавий қадриятлари доирасида индивидуал эҳтиёжларидан ташқари ижтимоий масъулият ҳам жуда аҳамиятли саналади. Шахси етук инсонга психологияда тарбияланганлик ҳолати

сифатида қаралади, ҳар бир катга ёшдаги киши унга эришиши лозим, – деб ҳисобланади.

Шахсий намуна:

1) шахс маънавиятининг намоён бўлиш шакли ва даражаларидан бири;

2) тақлид қилиш учун намуна вазифасини ўтовчи инсоннинг ёки ижтимоий гуруҳнинг, жамоанинг ижобий ёки салбий ҳаракати;

3) тарбия усулларидан бири, бунда бир киши ёки гуруҳнинг хатти–ҳаракати бошқалар учун намуна бўлади; шу билан бирга намунага эргашишга рағбат уйғонибгина қолмай, балки фаолиятнинг тайёр шакли ҳам таклиф этилади ва у кейинчалик кенг ёйилиб, кўпларнинг хулқий меъёрига айланади.

Шахсий намуна ижтимоий интизом ва ўзаро тарбия, анъаналарни қўллаб–қувватлаш ва хулқ – атворни такомиллаштиришни амалга оширувчи воситалардан бири. Намуна кучи катта аҳамиятга эга. Унинг таъсирчанлиги, асосан, ижтимоий шароит ва имкониятларга боғлиқ. Шахсий намунага эҳтиёж бир ижтимоий иқтисодий тузумдан иккинчисига ўтиш, кескин бурилиш даврларида сезиларли даражада ошади, бунда жамият ахлоқсизлик, қонуннинг ишламаслик ҳолатида бўлади. Шахсий намунатарбия воситаси сифатида оила, ўқувчи ёшлар, салбий хулқ атворли кишилар мавжуд ижтимоий гуруҳларда, Айниқса, сезиларлидир. Шунингдек, у гўдаклик ва болалик ёшида таълим ҳамда тарбиянинг асосий усули ҳисобланади.

Раҳбар шахслар авлодини шакллантириш аслида жуда мураккаб масала. Бу масала билан олимлар ва давлат раҳбарлари узоқ вақт, изчиллик билан шуғулланганлар. Чунки, инсон раҳбар бўлиб туғилмайди, изчил тарбия ва тажриба воситасида иқтидорли кишилар раҳбар шахсга айлана боради. Шу маънода украиналик олим А.Г.Ковалёвнинг «раҳбар шахс тушунчасига берга таърифларига диққат қилиб ўтиш лозим. Унинг фикрича, раҳбар шахслар қуйидаги уч типга бўлинади:

1. **Салбий типлар**. Улар жамоада ёмон муҳитни юзага келтиради. Ўзи ҳеч нарса қилмайди, лекин ўзгалардан талаб қилади.

Ишлар ўз ҳолича кетаверади ва аслида эса ишнинг боришида жамоадан кимнингдир ташаббуси бор бўлади. Бундай типдаги раҳбар шахслар жамоани етарли даражада бошқара олмайдилар, натижада ишда орқага кетиш бошланади.

2. **Ижобий типлар**. Улар жамоада хушкайфиятни юзага келтирадилар. Бу типдаги раҳбар шахсларнинг бир камчилиги – ўзгаларга нисбатан меъёридан ортиқ даражада талабчан бўлишларидир. Натижада улар бошқараётган жамоада ноқулай муҳитнинг юзага келиш эҳтимоли бўлади.

3. **Ўртача типлар.** Улар салбий ва ижобий тип ўртасида бўладилар.

Бундай типлар жуда қаттиқ ишлайдилар, ўзгалардан ҳам шуни талаб қиладилар. Бироқ бундай раҳбарликқилиш усули авторитар ҳисобланиб, у ўзгаларга ҳукм ўтказишга олиб келади[52].

Раҳбар кадр, давлат хизматчисининг шахсий сифатлари, фазилатлари макон ва замонда шаклланади. Ҳозирги янги, ўтиш даврида илгари раҳбар кадрларда бўлмаган истиқлол даврига хос фазилатларни шакллантириш учун ажойиб имкониятлар мавжуд. Ўзгараётган ижтимоий муҳит иш услуби, раҳбарлик тарзи, талаблари янги типдаги давлат мулозимлари, раҳбар кадрларни тарбиялаш учун зарур бўлган объектив шарт–шароитни яратди.

Галдаги вазифа банк хизматчиларига қўйилаётган янги талабларни, улар учун зарур бўлган фазилатларни илмий асослаб, таҳлил этиб, умумлаштириб, маънавий–маърифий тарбия, амалий тажриба ёрдамида махсус шакллантиришдир. Ана шунда банк хизматчилари тафаккуридаги янгиланиш улар орқали халққа, демакки, ҳар бир ўзбекистонликка етиб боради. Жамият тафаккури тезроқ янгиланади, миллат бир жону бир тан бўлиб, ислоҳотларни тезлаштиради. Банк хизматчилари тафаккурини янгилаш икки томонлама жараёндир.

У бир томондан, янги, замонавий банк хизматчиларига хос фазилатларни махсус, илмий асосда шакллантиришни талаб қилса,

[52] Ковалёв А. Влияние личности руководителя и стиля его работы на социально – психологический климат коллектива. // Социально – психологичесикий климат коллектива и личность. – Т.: ―Мысль, 1983. С. 139–140.

иккинчи томондан, ҳамон ўз таъсирини кўрсатаётган, собиқ шўро кадрлар сиёсатида — синалган «корпоратив–бюрократик психология»ни сиқиб чиқаришни талаб қилади. Бу икки жараённи параллел олиб бориш зарур.

Маълумки, шахсий манфаатлар, нафс устуворлигига қурилган бирлашув, уюшиш кучли бўлади. Чунки шахсий манфаат устуворлиги раҳбар органларига суқилиб кириб олган худбин, юлғич, устомон, лаганбардор, иқтидорсиз шахсларни бирлаштиради. Собиқ шўро тизимида Бундай бирликнинг тамойили – шахсий садоқат, «мен сизга, сиз манга, давлатни эса қўя туринг» тарзида намоён бўлди. Натижада, шахс – давлатдан, давлат – шахсдан, шахс – ўз меҳнати меваларидан узоқлашди, бегоналашди. Шу сабабли, муросасиз танқид остига олинган шахсий, гуруҳий, маҳаллий, қон–қариндошчилик манфаатларини давлат манфаатидан устун қўйиш каби номаъқул собиқ шўро тизимида қолган зарарли мерос баъзи ҳолларда ҳамон ўзини эслатиб турибди.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Раҳбар шахс, раҳбар шахс маънавияти, раҳбар шахснинг маънавий фазилатлари, истеъдод, изланиш, замонавий билимлилик, ватанпарварлик, юртга садоқат, фидойилик, ўз касбининг устаси, мустақил дунёқараш, иймон–эътиқод, шахсий қадриятлар, ахлоқан баркамол, масъулият, маънавий–ахлоқий сифатлар, инсоний фазилатлар, раҳбар маҳорати, шахсий етуклик, шахсий намуна.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Раҳбар шахс маънавияти деганда нимани тушунасиз?
2. Раҳбар шахс маънавиятини ташкил қилувчи фазилатларни санаб беринг.
3. Раҳбар шахс маҳорати деганда нималарни тушунасиз?
4. Истеъдод, изланиш, замонавий билимлиликни, асосий фазилатлар сифатида баҳоланг.

5. Ватанпарварлик, фидойилик ўз касбини устаси бўлиш, асосий фазилатлар сифатида баҳоланг.

6. Мустақил фикрга эга бўлиш, иймон–эътиқодли бўлишнинг асосий фазилатларини санаб беринг.

7. Давлат хизматчиси яъни раҳбар шахсининг асосий фазилатларини баҳоланг.

8. Раҳбар шахс маънавиятини шакллантиришнинг қандай асослари бор?

9. Шахсий етуклик деганда нимани тушунасиз?

10. Раҳбарнинг шахсий намунаси ҳақидаги фикрингиз.

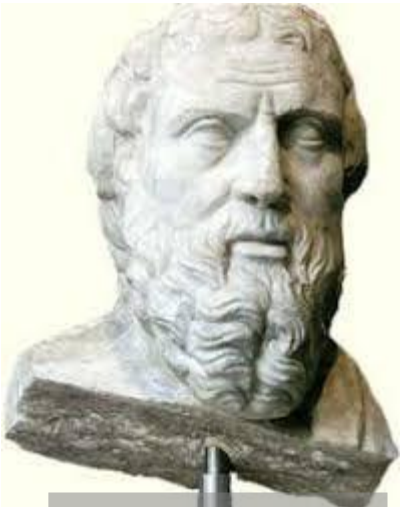
VIII боб. БАНК ХИЗМАТЧИСИНИНГ БАҲС ЮРИТИШ САНЪАТИ

8.1. Баҳс юритиш санъати ва таснифи

Ҳар қандай мулоқот жараёнида шундай ҳолатлар бўладики, киши ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилишга, яъни баҳс олиб боришга тўғри келади. «Баҳс» анча кенг тушунча. Умумлаштирилган тарзда унга шундай таъриф бериш мумкин:

Баҳс деб – бирон–бир фикрни исботлаш (асослаш) жараёни тушунилади ва унинг давомида ҳар бир томон муҳокама этилаётган масала бўйича ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилишга ва рақибнинг фикрларини инкор этишга ҳаракат қилади. Ўзбек тилида бундай ҳолатларни ифодаловчи ва айрим пайтларда синоним сифатида ишлатиладиган бошқа сўзлар ҳам мавжуд. Масалан: «мунозара», «тортишув», «фикр алмашув» ёки бошқа тиллардан кириб келган «диспут», «дебат» ва ҳ.к.

Икки ёки ундан ортиқ одам мулоқотга киришган ҳар қандай шароитда баҳсли ҳолат юз бериши табиий, зеро, одамлар айни бир нарса, воқеа ёки ҳодисани турлича идрок этадилар, тушунадилар ва баҳолайдилар. Бу – табиий ҳол. Қолаверса, фикрлар ранг–баранглиги ва қарама–қаршилиги бўлмаса, ҳар қандай воқеа–ҳодиса ҳақида инкор этиб бўлмас, сўнгги ҳақиқат мавжуд бўлганда, инсон тафаккури ҳам ибтидоий ҳолатда ривожланишдан тўхтаб қолар эди. Баҳсда ҳақиқат дунёга келади, деган қадимий ҳикмат беҳуда пайдо бўлган эмас. Геродот бу борада шундай деган эди: «**Агар қарама–қарши мулоҳазалар билдирилмаса, маъқул фикр қандай саралаб олинади**».? Баҳс қоидаси: ҳатто жуда қулай вазиятларда ҳам одамлар фикрини ўзгартириш жуда қийин масаладир. Агар ўз қарашларингизни бошқа бировга ўтказишни истасангиз, унинг фикрини ҳурмат қилинг. Ҳеч қачон



Геродот
э.о. 484-406 й.

одамга унинг ноҳақлигини айтманг. Хато қилиш эҳтимолини ўзингизда бўлишига ҳам эътибор беринг. Бу барча турдаги баҳсларга якун ясайди ҳамда фикрлашингиз ҳаққонийлигини ўзида ҳам яратишга ҳаракат қилади. Шу билан ҳамсуҳбатингизни ўзи ҳам сиз каби ноҳақ бўлишини тан олишига имкон беради.

Кейин, агар бирон бир инсонни ўз томонингизга қаратиб олишни истасангиз, уни ҳақиқий дўсти эканлигингизга ишонтиринг. Бу, албатта, ҳақиқатга яқин йўлдир. Баҳсни туғдирмайдиган шундай иборалар ҳам мавжудки, улар диққат билан эшитишга ундайди. Масалан: «Сизни дилингиздан ўтаётган фикрларга қарши эмасман, балки мен ҳам худди шундай қилган бўлар эдим». Баҳс пайтида «Жанжал билан бирон нарсага эришиб бўлмайди», деган иборани эслашга ҳаракат қилинг. Энг яхши натижага эришувнинг йўлларидан бири бу – баҳсдан қочишдир. Баҳсдан қизишиб ўз ғурурини ерга уришни истамай, ноҳақлигини билиб туриб ҳам тан олмаслик мумкин эканлигини ёдда тутинг. Ўз фикрингизни айтиб қўйишнинг ўзи етарли. Балки бироз вақт ўтиб, ҳеч қандай босимнинг таъсирисиз ҳам у тўғри хулосага келиши мумкин. Ўзининг ҳақлигини қайсарлик билан исботлаш ёки баҳслашиш – маълум маънода зўравонлик ҳам ҳисобланади, ва оқибатда, ягона келишувга олиб келмаслиги мумкин. Англашилмовчиликни маданият, муносабат, тавозеълик ва мулойимлик, аниқлик ва совуққонлик ҳамда бошқани тушунишга ҳаракат қилиш орқали бартараф қилиш мумкин.

Баҳс асосли ва ишончли бўлиши лозим. Баҳсда сиз рақибни хафа қилиш эмас, балки ундан қочишга ҳаракат қиласиз. Сиз келтирган асосларингиз мутлақо тўғри бўлиши лозим. Касбий мунозара доимо асослар занжирини талаб қилади. Тадқиқотчиларнинг фикрича, мантиқдан бехабар кишиларга нисбатан мантиқий исботларнинг келтириш усулларидан бохабар кишиларнинг жамоатда баҳсдан муваффақиятли чиқиб кетишларига имконият даражаси баландроқ бўлар экан.

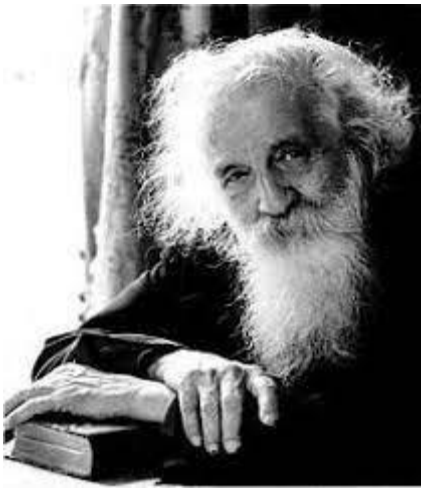
Касбга доир баҳсда ўзини тутиш услуби доимо мулойимлик касб этиши зарур. Босиқ ва мулозаматли одам доимо ғолиб келади.

Сўзамоллик диққатли жимлик билан алмашиши лозим. Жиззакилик ва асабийлашишга ўрин йўқ.

Индивидуал баҳсда муҳими – асос, мантиқ ва далиллардир. Имо–ишоралар ва ҳайқиришларни қабул қилиш мумкин эмас. Чўзилиб кетадиган баҳсларда ҳар иккала тараф ўзининг ахлоқи ҳақида ўйлаб кўриши лозим. Ҳар ҳолда гап бундай бахсларда синган коса устида кетмайди. Жанжалларга сабабчи бўладиган одамлар ўзи ҳақида ўйлаб кўрадиган бўлса, одатда «асаблари ҳеч нарсага ярамаслигига амин бўлади». Лекин бу дегани соф виждон билан очиқчасига уришавериш керак дегани эмас. Бундай одамларга «нима учун мен доимо асабийлашаман?» деган саволни ўзига бермоқликка даъват этамиз. Кўп ҳолатларда асабийлашишнинг асл сабабини англаб етгандан сўнг ҳаёт ўз йўлига тушади. Ҳаракат қилиб кўрса арзийди.

Баҳс янгича қарашлар, дунёқараш шаклланаётганда, умуминсо-ний қадриятлар, инсон ҳуқуқларини ҳимоя этишда, ижтимоий фикрни шакллантиришда ҳамда умумий фикрга келиш зарурати туғилганда, айниқса, зарур бўлади.

Бу борада француз файласуфи Г.Башляр шундай деган эди: «**Бир–бирини чинакам тушунишга ҳаракат қилган икки киши аввал бир–бирига зид гапириши керак. Ҳақиқат – майл фарзанди эмас, баҳс фарзандидир**».



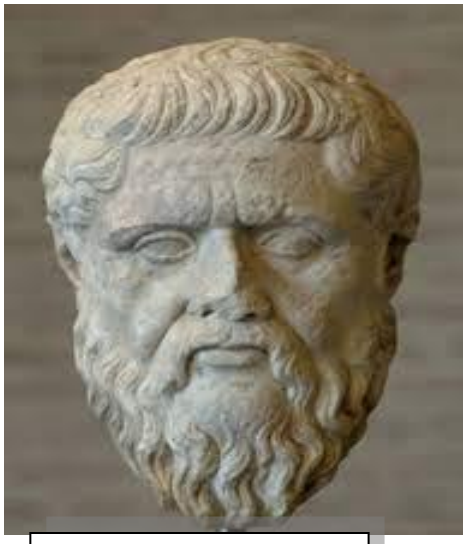
Гастон Башляр
1884 – 1962 й.

Шунинг учун ҳам баҳс юритиш санъати энг қадимий илмлардан бири бўлиб, ўтмиш донишмандлари ўз нуқтаи назарини тасдиқла учун баҳс санъатига мурожаат этганлар, ўз илмий–фалсафий асарларини диалог шаклида ёзганлар.

Баҳс санъати, айниқса, Қадимий Хитой ва Қадимий Юнонистонда кенг ривожланган эди.

Баҳс санъати – «эристика» (юнонча oristicos – баҳслашувчи) илм сифатида шаклланишини мутахассислар одатда эрамиздан аввалги V аср юнон файласуфлари номи билан боғлайдилар.

Жумладан, Абдерлик Протагор «Баҳс санъати» китобини ёзганлиги ҳақида маълумотлар мавжуд.



Абдерлик Протагор э.о. 490-420 й.

Айни шу файласуф илк бор фикр, дунёқараш, мулоҳазалар ранг баранглигининг табиийлиги ва инкор этиб бўлмас ҳақиқий эканлигини тушунтирган ва асослаб берган. «**Инсон барча нарсаларнинг ўлчовидир**», деган фикрга таяниб, Протагор: «**Ҳар бир нарса ҳақида икки, бир–бирига зид фикрни айтиш мумкин?**»,– деган хулосани чиқаради ва аслини олганда барча нарсаларнинг нисбийлиги ҳақидаги таълимотга асос солган.

Баҳс санъати масалаларини Аристотель, Платон ва бошқа антик давр мутафаккирлари ҳам ўз асарларида тилга олиб ўтишган.

Қадимги Хитой файласуфлари, жумладан, Мо–цзи ва унинг издошлари баҳс юритишнинг бир неча усулларини фарқлаб берганлар. Қадим Ҳинд олимлари эса мантиқ илми доирасида баҳслашувчининг ўзини қандай тутиши, қандай гапириши, ўз фикрини асослаши ёки рақибнинг фикр юритишида мантиқсизликни илғаб, уни инкор этиши каби масалалар хусусида жиддий тавсиялар ишлаб чиққанлар.

Бизнинг аждодларимиз ҳам баҳс юритиш санъати масалалари бўйича ўз қимматли фикрларини қолдирганлар. Гарчи бизда баҳс санъатига бағишланган махсус асарлар яратилмаган бўлса–да, Беруний, Форобий, ибн Сино, Маҳмуд Кошғарий, Абу Абдуллоҳ ал–Хоразмий, Замаҳшарий, Кайковус каби алломалар ҳамда Воиз Муҳаммад Рафиъ, Воиз Қавзиний, Воиз Ширвоний, Ҳусайн Воиз Кошифий каби воизлар ўзларининг тилшуносликка, мантиқшуносликка, фалсафага, воизлик санъатига, шеър илмига бағишланган асарларида бу мавзуга доир ўз фикрларини билдирганлар.

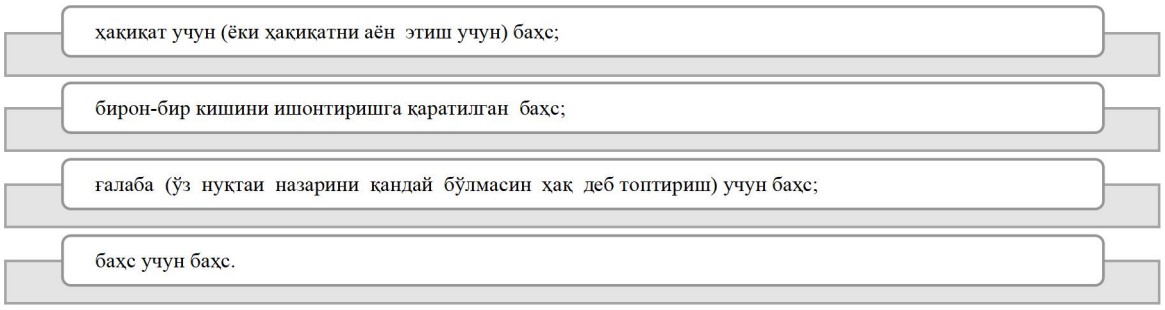
Эътиборга лойиқ жиҳати шундаки, Шарқ мумтоз адабиётида тортишув, баҳслашув тарзида ёзилган асарлар ҳам бўлиб, улар

«мунозара» деб аталган. Асосан, шеърий йўл билан, баъзан эса насрда ёзилган мунозараларда икки (ёки ундан ортиқ) образ орасида муайян масала бўйича баҳс кетади. Ўзбек мумтоз адабиётида мунозара жанридаги асарларнинг аксарияти XV асрда яратилган. Жумладан, Яқинийнинг «Ўқ ва Ёй», Амирийнинг «Чоғир ва Банг», Аҳмадийнинг «Танбур ва Чанг» мунозаралари диққатга сазовор. Баъзан ижодкорлар мунозара шаклида ёзилган парчаларни ўзларининг бошқа жанрдаги асарлари таркибига киритишган. Хусусан, Алишер Навоийнинг «Фарҳод ва Ширин» достонидаги Фарҳод ва Ҳисрав ўртасидаги машҳур диалогни тилга олиш мумкин.

Бахслар, мақсади, ўрни, вақти, шакли, предмети, иштирокчилар сонига кўра улар ўртасида муайян фарқлар мавжуд. Шунга кўра мутахассислар уларни таснифлашга ҳаракат қилишади. Аммо баҳсларнинг умумқабул қилинган таснифи ҳали ишлаб чиқилмаган. Шундай бўлса–да, баҳс турларини фарқлаш баҳс иштирокчиси учун фойдадан ҳоли эмас. Масалан, иштирокчилар сонига кўра уларнинг «баҳс–монолог», «баҳс–диалог» ва «баҳс–полилог» турларини ажратиш мумкин. Кўпчилик иштирок этадиган баҳс–полилог ижтимоий–сиёсий, маънавий, илмий ҳаёт билан боғлиқ муҳим масалаларни ечишда катта аҳамият касб этади. Ёки баҳс тингловчилар кузатувида ва тингловчиларсиз ҳам олиб борилиши мумкин. Тингловчиларнинг борлиги баҳслашувчиларга ўз таъсирини ўтказади, гарчи улар баҳсга аралашмасалар–да, ижтимоий ҳаётда баҳс тингловчилар учун олиб борилиши ҳолатларини кўп учратиш мумкин (масалан, сайловчилар билан учрашув пайтида, теледебатларда). Бунда баҳс ҳақиқатни аён этиш, бир–бирини ишонтириш, рақибга ўз нуқтаи назарини ўтказиш учун эмас, балки у ёки бу муаммога эътиборни (жамоатчиликнинг эътиборини) қаратиш, тингловчиларда (сайловчиларда) муайян таассурот уйғотиш, уларни ўз томонига оғдириш учун олиб борилади. Табиийки, бунда баҳслашувчи рақибини эмас, тингловчиларни ишонтирувчи далилларни келтиради, фикрини баён этишда уларнинг манфаатлари, фикр йўналиши, дунёқараши,

хоҳиш–истаклари ва шакилларга мослашишга интилади, кузатаётган одамлар олдида ўзининг рақибдан устунлигини намойиш этишга ҳаракат қилади.

Яъни бунда психологик ва ташқи жиҳатлар ҳал этувчи роль ўйнайди ва ўзини ишонч билан тутиш, ҳозиржавоблик, гапга усталик, лозим бўлса ўткир ва ҳазил гап топа олиш ва ҳатто ташқи қиёфа муҳим аҳамият касб этади. Бу борада немис олимлари Зигельман ва Миллерлар шундай ёзадилар: «Билдирилган сиёсий фикр–мазмуни қисман аудитория томонидан шакллантирилади ёки ҳар ҳолда, ахборотга нисбатан кутилаётган муносабат асосида аудитория танланади»[53]. Баҳсга киришган кишилар доим ҳам бир хил мақсадни кўзламайди, турли ният–истакка таяниб иш кўради. Мақсад–муддаосига қараб баҳсларни қуйидаги турларга ажратиш мумкин (5–чизма):



5–чизма. Баҳс турлари

Уларнинг ҳар бири баҳслашувчилар (оппонентлар)дан муайян тактика қўллашни талаб этади. Баҳс ҳақиқатни излаш, бирон–бир фикр ёҳуд ғояни синаб кўриш ва уларни асослаш воситаси бўлиб хизмат қилиши мумкин. Кўтарилган масаланинг тўғри ечимини топиш учун баҳслашувчилар у ёки бу масалага бўлган турли нуқтаи

[53]Почепцов. Г. Теория и практика коммуникации. –М., 1998. – С. 239

назарларни қиёс қиладилар. Улар бирон–бир фикрни, унга қарши қандай эътирозлар бўлиши мумкинлигини билиш учун оппонентлардан ҳимоя қиладилар ёки аксинча, оппонент томонидан билдирилган фикрга, унинг тўғрилигини асословчи қандай далиллар борлигини аниқлаш учун қарши чиқадилар. Бундай баҳсда далил–исботлар диққат билан танланади ва таҳлил этилади, қарама–қарши томоннинг нуқтаи назари ва қарашлари синчиклаб ўрганилади, яъни биргаликда ҳақиқат, тўғри ечим изланади. Албатта, бундай баҳс масалани тушунадиган, у ҳақда етарли маълумотга эга бўлган, унинг ҳал этилишидан манфаатдор бўлган, керак бўлса ўз нуқтаи назаридан (агар унинг нотўғрилиги аён бўлса) воз кечишга тайёр одамлар ўртасидагина бўлиб ўтиши мумкин.

Баҳсдан кўзланган мақсад ҳақиқатни аён этиш, тўғри ечимга келиш эмас, оппонентни ишонтириш ҳам бўлиши мумкин. Бунда баҳслашувчи одатда, ўзи тўғри деб билган нарсага оппонентини ишонтиришга ҳаракат қилади.

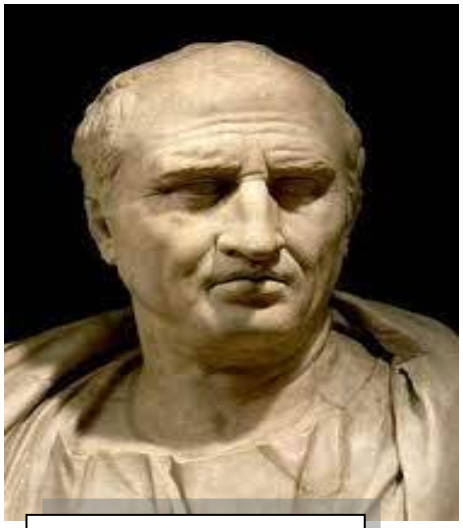
Баъзан «баҳс баҳс учун» ҳолатлари ҳам учрайди. Бундай баҳсга мойил кишилар учун нима ҳақда, ким билан нима мақсадда баҳслашиш муҳим эмас, тилини қайраб олса бас. Унга алоҳида тўхталиб ўтишнинг ҳожати йўқ, фақат бемақсад сўзлаш ақлсизларнинг иши эканлиги ҳақидаги ҳикматни эслатиб ўтамиз, ҳолос.

Амалиётда юқорида келтирилган баҳс турларини бир–биридан ажратиш мушкул. Зеро, биринчидан, уларнинг таснифи кўп жиҳатдан нисбий характерга эга, иккинчидан эса, баҳслашаётганлар икки ёки ундан ортиқ мақсадни кўзлаши мумкин ва ш.к.

8.2. Баҳс – ақллар кураши

Қадимдан то шу кунгача кўплаб жаҳон мутафаккирлари баҳс юритиш санъати, баҳсда ғалаба қилиш йўл ва усуллари хусусида ўз маслаҳатларини беришга ҳаракат қилишган. Таклиф этилган усулларни умумлашган тарзда мақбул (одоб, ахлоқ, рақибга ҳурмат

доирасидаги) ва номақбул («ғалабага эришмоқ йўлида ҳар қандай иш маъқул», деган фикрга асосланган) турларга ажратиш мумкин.

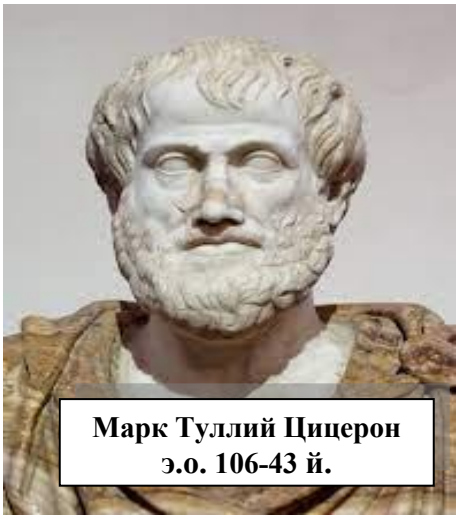


Аристотель
э.о. 384-322 й.

Масалан, Аристотель суҳбат–баҳснинг самарадор бўлиши учун қуйидагиларни таклиф этади: «**Шубҳасизки, гаплашиш нияти бор кишилар, озми–кўпми бир–бирларини тушунишлари керак. Шундай бўлмаса, улар қандай гаплаша оладилар? Шунинг учун ҳар бир сўз тушунарли бўлиши керак ва бир неча эмас, бир нарса ҳақида гапириш лозим. Агар унинг (сўзнинг) бир неча маъноси бўлса, қайси маъноси назарда тутилаётганини тушунтириш лозим**».

Ҳинд фалсафасида бошқа бир баҳс қоидаси ифодаланган: «**Агар сиз кимнингдир фикрини танқид қилмоқчи бўлсангиз, аввал унинг фикрини такрорлаб, рақибингиздан фикрини тўғри англаганингизни тасдиқлатиб олишингиз керак. Фақат шундан кейингина танқидий таҳлилга киришиш мумкин**».

Ҳусайн Воиз Кошифий «Футувватномаи султоний ёхуд жавонмардлик тариқати» асарида суҳбатнинг саккиз қоидасини тилга олади. Масалан, дағаллик қилмаслик, эшитувчиларга малол келадиган даражада овозни баланд кўтармаслик, ҳар кимнинг аҳволига қараб муносиб сўз айтиш ва ш.к.



Марк Туллий Цицерон
э.о. 106-43 й.

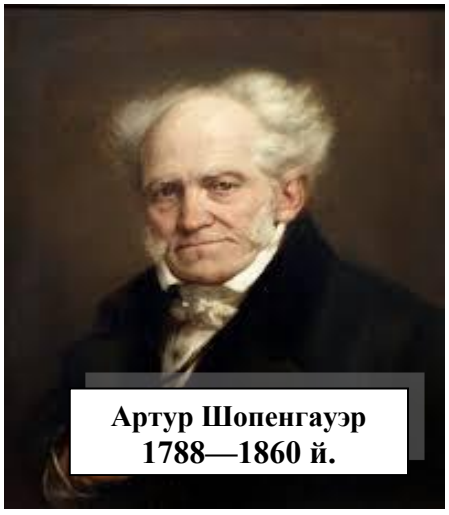
Баҳс, суҳбат одоби нуқтаи назаридан номақбул бўлган ва қандай бўлмасин баҳсда рақибини енгишга қаратилган усуллар ҳам қадимдан маълум бўлган.

Рим нотиғи Цицерон нотиқ учун энг муҳими одамларнинг диққатини ўз фикрини асослаши қийин бўлган ёки уни инкор этиши мумкин бўлган фактлардан чалғитиш ва уларнинг эътиборини ишнинг муваффақия-тини

таъминловчи фактларга қаратиш деб билган. Софистлар эса нотиқнинг вазифасини бўш далилларни кучли қилиш, кучли далилларни заифлаштиришда кўрганлар.

Ўз даврида баҳс чоғида қўлланилган бундай ҳийлаларни юнон комедиографи Аристофан «Булутлар» комедиясида танқид қилган эди. Унда Стрепсиад исмли кимса кредиторлардан қутулиш мақсадида ўғлини ҳақ гапни ноҳақ гапга ва қорани оққа айлантиришни ўргатувчи Суқрот мактабига ўқишга жўнатади. Таклиф этилган «тўғри» сўз ва «эгри» сўз «илми»дан иккинчисини танлаган бола турли софистик ҳийлалар билан отасига кредиторлардан ҳалос бўлишга ёрдам беради. Бироқ кўп ўтмай ота қилган ишидан пушаймон бўлади, чунки бола отаси билан баҳслашиб қолиб, уни дўппослайди ва ҳатто онасини уришга ҳақли эканлигини исботлаб беришга уринади.

Кейинги даврларда ҳам баҳс юритишнинг назарий асослари ва амалий усулларини умумлаштиришга ҳаракатлар бўлган. Жумладан, А.Шопенгауэр 1820 йили чоп этилган «Эристика ёки баҳслашиш санъати» китобида баҳсда қўлланиладиган қирққа яқин усулни санаб ўтади. Улар орасида масалан, ғашни келтирадиган гаплар билан суҳбатдошнинг ғазабини қўзғаш, маъносиз гаплар билан чалғитиш кабиларни кўрсатиш мумкин.


Артур Шопенгауэр
1788—1860 й.

Аммо қандай баҳслашиш керак, баҳсни нимадан бошлаб, қандай тугатиш кераклиги борасида ҳар қандай қўл келадиган қоида ёки маслаҳатни бериш мумкин эмас. Яъни махсус ишлаб чиқилган баҳс олиб бориш тартиби йўқ. Қолаверса, баҳс юритиш беҳудага санъат деб юритилмайди ва маълум маънода кишидан алоҳида истеъдодни талаб этади.

Баҳс бу ақллар курашидир. Шундай экан, баҳс чоғида ақлий фаоллик, ижодий ёндашув муҳим ўрин тутади. Лекин баҳс олиб бориш билан боғлиқ айрим қоидалар, усуллар борки, уларни билиш

ва ўзлаштириш фойдадан ҳоли бўлмас ва қуйида уларнинг айримларига тўхталиб ўтамиз.

Баҳс, аслини олганда, фикрни асослаш, исботлаш санъатидир. Асослаш санъати ўз фикр–мулоҳазаларининг ҳаққоний эканлигини исботлаш ҳамда оппонентнинг нуқтаи назарини рад этиш, рақиб фикрларини нотўғрилигини фош этишдан иборат. Шундай экан, дастлаб фикрни асослашнинг бир неча усулига эътиборни тортайлик. Уларни тактик усуллар деб аташ мақсадга мувофиқ. Шу ўринда айтиш лозимки, ҳарбий атама бўлмиш «тактика» сўзи бежиз ишлатилмаган. Цицерон нотиқлик санъати ҳарбий санъатга яқин эканлигини таъкидлаган. Юнонлар эса риторикани қилич ва қалқон тутган мўза кўринишида тасвирлашган.

Асослаш санъатига нисбатан қўлланилган тактика сўзи услуб ёки услублар тизимини англатади. У қуйидагиларни амалга ошириш имконини беради:

1) асослаш, исботлаш жараёнининг самарадорлигини максимал тарзда ошириш;

2) рақиб далилларининг самарадорлигини тушириш;

3) танланган услубни қўллаш ёрдамида фикр ва далиллар алмашинуви жараёнини фаол назорат қилиш;

4) баҳсда умумий стратегик мақсадларни ифодалаш.

Тактик усулларнинг хусусияти шундаки, улар суҳбатдош (оппонент)га нисбатан ҳолис, боадаб муносабатни ифодалайди ва фикрни мантиқий рационал асослаш қоидаларини бузмайди.

Баҳс юритиш тактикаси борасида иккита умумий тавсияни бериш мумкин:

1) рақиб (оппонент)га қийинчилик туғдириш.

2) рақиб (оппонент)нинг асос ва далилларидан ҳамда имкониятларидан ўз мақсадлари йўлида фойдаланиш (рақиб далилларини унинг ўз фикрини инкор этишга йўналтириш).

Бундай усулларни қадимдан турли юрт мутафаккирлари ўз илмий фалсафий баҳсларида қўллаб келишган. Уларнинг хусусиятларини ёркинроқ англатиш учун бир нечта мисол келтирамиз.

«Хитой донишманди Конфуцийнинг шогирди машғулотлардан чарчаб деди:

– Мен дам олгим келяпти.

– Ҳаётда дамга ўрин йўқ.– деди Конфуций.

– Демак, мен ҳеч жойда дам ололмас эканман–да? – сўради Цзичун.

– Жойи бор, – жавоб берди Конфуций. – Ҳув, ана у яланг жойга қара, шунда дам қаерда эканлигини тушунасан: ҳам кенглик, ҳам қабрлар, ҳам қурбонликлар, ҳам қурбонлик жиҳозлари!

Қабристонга ишора қилиб деди:

– Бу аждодларингнинг қабрлари.

Янчи ҳўнг–ҳўнг йиғлай бошлади.

Унинг йўлдоши эса хаҳолаб кулиб юбориб, деди:

– Мен сени алдадим – бу Цзинь салтанати!

Шунда Янчи уятдан ўзини қаерга қўйишни билмай қолди.

У Яньга бориб у ерда ҳақиқий Янь деворлари ва ҳақиқий кулбаси ва уларнинг ҳақиқий қабрларини кўрганда эса, унинг қайғуси енгиллашди»[54].

Асос ва далилларни жамлаш усули энг кенг тарқалган усуллардан бири бўлиб, унда баҳслашувчи ўз фикрининг тўғри эканлигини тасдиқловчи ёки рақибининг фикрини инкор этувчи бир неча далилни жамлайди. Бунда ҳар бир далил бошқаларидан мустақил тарзда фикрнинг тўғрилигини ёки нотўғрилигини исботэтади, асослайди. Бир–бирига боғлиқ бўлмаган далиллар талқини, мазмуни, фактлардан ташкил топган асоси ва шакли бўйича мустақил бўлиши керак. Асос ва далилларни жамлаш усули нотиқликнинг муҳим қоидасига – «асос ва далиллар фикрнинг ҳаққонийлигини исботлаш учун етарли бўлиши керак» деган талабга ҳамоҳанг. Бу, айниқса, баҳс жараёнида аҳамиятлидир, зеро биринчидан, ҳар қандай баҳс мавзуи (предмети) доимо мураккаб бўлиб, тўғри хулосага келиш учун уни ҳар томонлама, пухта муҳокама этиш талаб этилади. Иккинчидан, оппонент (рақиб) бирон–бир далилга қарши чиқса ёки уни асоссиз деб топса ҳам

[54] Человек: мыслители прошлого и настоящего о его жизни, смерти и бессмертии. –М.: 1991. – С. 32–33.

бошқа далиллар фикрнинг ҳаққонийлигини тасдиқлаб, рақиб ҳужумларининг таъсирини сусайтиради. Муайян ҳолатларда эса асосланаётган фикрнинг ҳаққоний эканлиги ҳақида таассурот уйғотади.

Ўз асос ва далилларини жамлаш тактик жиҳатдан баҳсда ютуққа эришишга ёрдам берса, рақиб далилларининг жамланиши аксинча, бунга ҳалақит беради. Рақиб томонидан қўлланилган бу усулни нейтраллаш, заифлаштириш воситаси сифатида асос ва далилларни сочиб юбориш усулини қўллаш мумкин. Мазкур усулнинг қўлланилиши рақиб фикрини тасдиқлаш учун жамланган далилларнинг мустаҳкам деворини ёриб ўтишга хизмат қилади. Бу усулни қўллашнинг ўзига хослиги ва амалиётда қўлланиши оппонент далиллари занжиридаги бўш бўғинни аниқлаш ва айни шу бўш бўғинга «ҳужум» уюштиришда намоён бўлади. Бу усулнинг аҳамияти шундаки, аслини олганда, ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилиш самараси суҳбатдош танқидининг олдини олиш ёки фикр–ғояни асословчи далилларнинг бехато ва бенуқсонлиги билан эмас, рақиб фикрининг заиф жиҳатларига берилган қарши зарбанинг муваффақиятига кўпроқ боғлиқ. Чунки баҳс жараёни далиллаш, танқид ва қарши далиллашдан иборат ўзига хос занжирни ташкил этади ва инсон мияси бу занжир тўлиқ ишга тушгандан кейингина охирги хулосани чиқаради. Шунинг учун, одатда, конструктив (асосли) танқид усули ҳал қилувчи аҳамият касб этади. Бунда ғалаба учун муҳим икки натижага эришиш мумкин: бўш далилни йўққа чиқариш ва унинг бошқа далиллар билан алоқадорлигини намойиш этиш орқали асосий рақиб фикрининг асосли эканлигига шубҳа уйғотиш. Албатта, бу усулни самарали қўллаш учун кишида юксак ақл, вазиятни нозик ҳис эта билиш қобилияти бўлиши зарур.

Баҳсга киришган одамларда кўпинча оппонентини диққат билан тинглай билиш етишмайди. Улар бир–бирини ўзларининг ҳақ эканлигига ишонтириш билан овора бўлиб, ҳамсуҳбатларининг фикрига қулоқ тутиш зарурлигини унутиб қўядилар. Натижада ўз нуқтаи назарларини бир – бирларига етказа олмайдилар. Алишер

Навоий «Кўп дегучи мумилл (малоллик келтирувчи), муқаррар дегучи лояъқил (ақли ишламайдиган)», –дея беҳуда айтмаган. Баҳсда кўп гапирган эмас, кўп тинглаган ютиб чиқади.

Бу борада Ғарб олими Дин Раск шундай деган эди: «Бизнинг ихтиёримизда ўзгаларни ишонтиришнинг фақат битта усули бор – уларни тинглаш».

Бу билан боғлиқ равишда баҳсда исботлаш машаққати деб номлаш ўринли бўлган тактик усулни қўллаш мумкин. Гап шундаки, баҳс жараёнида ўз фикри (нуқтаи назари)ни кўпроқ асослашга мажбур бўлган томон нисбатан қийин ҳолатга тушади. Чунки бу, бир томондан, далилларни шошқалоқлик билан беҳуда сарфлаб юборишга ва пайти келганда кўпроқ иш бериши мумкин бўлган кучли далилларнинг муддатдан олдин самарасиз ишлатиб юборилишига олиб келади, иккинчидан эса, рақиби учун ўз далиллари тизимидан бўш бўғинни топиб, ҳужум қилишга имконият яратади. Мазкур тактик усулнинг моҳиятини Навоий айтган: «Кўп деган кўп енгилур» тамойили билан ифодалаш мумкин ва уни қўллашдан мақсад – фикрни исботлаш билан боғлиқ бутун машаққатни рақиб зиммасига юклашдир.

Бу усулни қўллашнинг афзал жиҳатларидан яна бири шундаки, баҳслашаётган киши учун энг ёқимсиз нарса – рақибининг сукути. Сукут деворига дуч келган баҳслашувчи ўз сўзларининг тушунарлигидан шубҳага тушади ёки сукутни ўзига нисбатан ҳурматсизлик аломати сифатида қабул қилади, бундан у ўзини йўқотиб, захирасидаги барча далилларни самарасиз тўкиб сочади ёки фикрларидаги изчилликни йўқотиб қўяди.

Албатта, бу усулни ҳар қандай оппонентга нисбатан қўллаш қийин, зеро, оппонент доим ҳам сергап, кўп гапиришга мойил бўлавермайди. Мазкур тактикани қўллаш оппонентни асос ва далилларни кенгроқ таҳлил қилиш ва шунга мувофиқ фикрни асослаш учун иложи борича кўпроқ далилларни келтиришга ундаш, мажбур этиш билан боғлиқ. Тажрибали одам ўз рақиби учун муайян қийинчиликлар туғдириб, бунга эришиши мумкин, чунки Ф.Ницше айтганидек: «Суҳбат материалида қийналиб, ўз

дўстларининг сир тутилган ишларини ошкор қилиб қўймайдиган одамлар кам учрайди»[55].

Далилларни жамлаш, далиллар занжирини бузиш ва исботлаш машаққатини рақиб зиммасига юклаш усуллари муайян изчилликда ва бир–бири билан боғлиқ тарзда қўлланилади ҳамда яхлит жараённи ташкил этади. Бу жараённинг мантиқий якуни сифатида «урғу бериш» деб номлаш мумкин бўлган тактик усул қўлланилади. Бу усул энг кучли ва салмоқли далилларни баҳс охирига қолдириш ҳамда якуний сўзни олишни назарда тутади. Бунинг сабаби шундаки, амалиётнинг кўрсатишича, охирги сўзни олган аксарият ҳолларда ғолиб чиқади Бунда, албатта, кучли далилни тайёрлаш қоидасига амал қилиш керак. Ушбу қоидага биноан кучли далилни тегишли тайёргарликсиз ишга солмаслик тавсия этилади. Шунингдек, аудитория (суҳбатдош)ни кучли далилни идрок этишга тайёрлаш, уни бўрттириб кўрсатишга ҳаракат қилиш керак. Бунинг учун, масалан, аввал масалага аниқлик киритувчи саволларни ўртага ташлаш ёки аввал мазкур далилни билвосита асословчи бошқа далилларни келтириш мумкин. Тилга олинган қоида яна бошқа икки қоида билан чамбарчас боғлиқ:

1) кучли далил учун (ёки уни янада кучайтириш учун) унинг ҳаққонийлигига нисбатан хос–нохос шубҳа уйғотиши мумкин бўлган бўш ва мужмал ҳар қандай далилдан воз кечиш керак. Бунда Навоийнинг «Айтур сўзни айт, айтмас сўздан қайт!» – пандини ёдда тутиш фойда беради;

2) кучли далилни тайёр факт сифатида эмас, якуний фикр, мулоҳаза, хулоса сифатида тақдим этиш мақсадга мувофиқ. Кучли далил фикрни бевосита тасдиқловчи далил, у билвосита акси асосида тасдиқловчи далил билан қувватланса, унинг таъсир кучи янада ортади. Бундай усулни қўллаш билан нафақат далил кучини ошириш, шу билан бирга, уни инкор этиш (танқид қилиш) йўли бекилади ва пайдо бўлиши мумкин бўлган шубҳалар йўқолади.

Юқорида тилга олинган «кучли далилни тайёрлаш» ва «урғу бериш» ҳамда уларни тўлдирадиган яна бир муҳим усул –

[55] Ф.Ницше. Сочинения. –М.: 1996. – С. 400.

далилларни ажратиш ва бирлаштиришдир. Амалиётда бу усул кучли далилларни бир–биридан алоҳида ишлатиш, бўш далилларни эса уларнинг таъсир кучини ошириш мақсадида бирлаштиришда намоён бўлади. Бундай амални бажаришнинг сабаби шундаки, бўш далиллар биргаликда ишлатилганда улар бир–бирини тўлдиради ва танқидга учраш эҳтимоли сусаяди. Ҳар бир кучли далил эса ютуқ келтириши мумкин ва уларни бирлаштириш мақсадга мувофиқ эмас. Бошқача айтганда, бир зарба билан ҳал қилиш мумкин бўлган масалага ортиқча куч сарфлашга не ҳожат.

Бундан ташқари, баҳс юритиш тактикасига оид бир қатор тавсиялар мавжуд. Маълумки, ҳақиқат ўз исботи учун кўп гапни талаб этмайди. Устига устак, қанча кўп гапирилса, танқид учун шунча кенг йўл очилади. Айниқса, ноҳақ эканлигини билса–да, енгилишни истамаган, халқ тили билан айтганда, «отдан тушса ҳам, эгардан тушмайдиган», ҳар бир сўздан илмоқ ахтарадиган бундай рақиблар ҳақида немис мутафаккири И.В.Гёте: «**Кўплар ҳақиқатга қарши шунинг учун ҳам баҳслашадиларки, уни шундай деб тан олсалар ҳалок бўладилар**», дейди.



Иоган Вольфганг Гете
1749 – 1832 й.

Юқоридаги мулоҳазалар билан боғлиқ равишда қуйидаги тавсияларни бериш мумкин:

1. Ўз–ўзидан маълум бўлган нарсани исботлаш керак эмас. Мазкур қоиданинг бузилиши, айниқса, сиёсий баҳсда кўп ҳолатларда исботланаётган объектнинг беҳурмат қилинишига, асослашни сийқалаштиришга, унинг қуруқ сафсатабозликка айланишига олиб келади.

2. Агар оз нарсани асослаш кифоя қилса, ортиғини исботлашнинг ҳожати йўқ. Акс ҳолда, баҳсда кўтарилган масала сийқалашиб кетиши ёки оппонентда нохуш таассурот уйғониши мумкин.

3. Жорий баҳсда зарурати бўлмаган нарсани тушунтириш керак эмас.

4. Тушуниб бўлмайдиган ёки тушунтириш учун зарур бўлмаган факт ва иш гипотезаси йўқ масалани тушунтириш (исботлаш)га ҳаракат қилиш керак эмас.

5. Ўзингиз ишонмаган ёки охиригача тушуниб етмаган фикрни тушунтиришга ҳаракат қилмаслик керак. Бунинг иложи ҳам йўқ, чунки киши ўзи тушунмаган, ишонмаган нарсага қандай қилиб ўзгаларни ишонтирсин. Бунга Сенеканинг сўзларини илова қилиш мумкин: «Агар одам қайси қирғоқ томон сўзаётганини билмаса, шамол қаердан эсмасин, унга ёрдам бермайди».

6. Фикрни баён этишда чалкашликларга, зиддиятларга йўл қўйиш керак эмас. Акс ҳолда, биринчидан, рақибга танқид учун йўл очилади; иккинчидан, баҳс мавзуидан четга чиқиб кетиш мумкин, энг муҳими эса, баҳсда ижобий натижага эришиш қийинлашади.

Навоий айтганидек: «Сўзида паришонлик – ўзида пушаймонлик». Аристотель эса бу борада шундай деган эди: «Баҳс иштирокчилари ўзлари қўллаган атамаларга таъриф беришга келишиб олганларида эди, қанчадан–қанча баҳсларнинг тўхташи мумкин бўларди». Рақиб далилларга эътироз билдиришда меъёрни сақлаш лозим. Чунки далилга қарши билдирилган ўта қатъий эътироз уни батамом ва эътирозсиз инкор этишга олиб келмаса, акс натижа бериши, тингловчи(лар)нинг «шамол бўлмаса, дарахтнинг шохи қимирламайди», деган фикрга келишига, танқид қилинаётган далил ортиқча қувват касб этишига олиб келиши мумкин. Шошқалоқлик билан танқидга киришиш, қандай бўлмасин рақиб келтирган далилни қоралашга ҳаддан ортиқ уриниш унинг салмоғи ошишига олиб келиши мумкин. Айрим ҳолларда эса, масалан, баҳс тингловчиларнинг кўзи ўнгида кечса, гувоҳ бўлган кишиларда рақибнинг беҳуда таҳқирланаётгани, ҳақоратланаётгани беайб қувғинга учраётгани каби таассурот уйғотади. Баҳсда (айниқса, тингловчилар олдида олиб бориладиган баҳсларда) юмор, истеҳзо, пичинг, аччиқ киноя усулларини қўллаш яхши натижа беради. Улар нуткқа баҳс–мунозара оҳангини беради, унинг тингловчи(лар)га эмоционал таъсирини оширади, вужудга келган вазиятдаги кескинликни юмшатишга ёрдам беради, ўткир муаммолар

муҳокама этилаётганда муайян кайфиятни шакллантиради, энг муҳими, баҳсда муваффақиятга эришишга ёрдам беради.

8.3. Баҳсдаги ноҳолис усуллар

Юқорида келтирилгани каби барча усулларни баҳслашишнинг ҳолис, мақбул усуллари қаторига киритиш мумкин. Аммо баҳсга киришган одамлар доим ҳам ҳолис мақсадларни кўзламайди ва қандай бўлмасин ғалаба қозониш учун баҳслашишнинг ноҳолис усулларини ҳам ишга солади.

Баҳсда айёрлик ва тақиқланган (одоб–ахлоқ нуқтаи назаридан) усулларни қўллаб ғалабага эришиш йўллари қадимданоқ маълум бўлган.

Масалан, софистлар деб ном олган антик давр файласуфлари фикрни далиллашда атайин мантиқ қоидаларини бузишдан усталик билан фойдаланишган. Мантиқ қоидаларининг бузилиши софизмларнинг (юнонча sophisma – тўқима, айёрлик) тузилишига олиб келади. Одатда софистик фикр юритиш (уни сафсата сотиш деб аташ тўғрироқ бўлади) шаклан ҳодисаларни ташқи ўхшашлигига, асос қилиб олинган қоидаларни атайин нотўғри танлашга, сўзларнинг кўп маънолигига ва тушунчалар маъносини ўзгартириш (алмаштириш)га асосланади. Юнон софист–файласуфлари меросидаги бир мисолни келтирайлик: «Бу итнинг боласи бор, демак, у – ота. Аммо у сенинг итинг. Демак, у – сенинг отанг. Сен уни урдинг, демак, сен ўз отангни уряпсан». Ўз даврида юқорида тилга олинган юнон комедиянависи Аристофан ўзининг «Булутлар» комедиясида «эгри сўз санъати»ни ўрганиб, отасини дўппослаган ва бунга ҳақли эканлигини «исботлаб» берган Фиддипид мисолида баҳсдаги бундай усулларни қаттиқ қоралаган эди. Саъдий Шерозий бу борада шундай дейди: «Бир ҳакимки, жоҳиллар билан баҳсу жадал қилса, лозимдурки, ҳурмат умидини тутмағай. Ва бир жоҳилки сўз қуввати билан бир ҳакимға ғолиб келар эрса таажжуб қилинмас, зероки тош, дуру гавҳарни синдирур». Аммо шундай бўлса–да, софизмлардан фойдаланиш кўп

ҳолларда одатий усулга айланган ва ноҳақ ғалабага эришишнинг кенг тарқалган воситасига айланган. Шунинг учун нотиқлик санъати масалалари билан шуғулланган мутахассислар софизмлар, уларни баҳсда қўллаш ҳамда қарши томон қўллаганда улардан ҳимояланиш усуллари масалаларига алоҳида эътибор қаратганлар. Жумладан, рус олими С.И.Поварнин ўзининг «Баҳс санъати» китобида софизмларга алоҳида тўхталади. Ўз даврида (XX аср бошларида) мазкур китоб анча кенг маълум ва машҳур бўлган эди ҳамда кейинги давр мутахассис ва амалиётчилари унга қайта–қайта мурожаат этиб келган. С.И.Поварниннинг берган софизмлари таснифи анча мукаммал бўлиб, уни билиш фойдадан ҳоли эмас.



Сергей Иннокентьевич Поварнин 1870—1952 й.

Барча офизмларни у бир неча катта гуруҳга бўлади ва уларнинг айримларини қуйида келтирамиз:

1. Баҳс мақсадидан чекиниш. Бу гуруҳга, аввало, фикр, асос ва далиллар ёки бутун исбот жараёнига атайин ноаниқлик ёки чалкашлик киритувчи софизмлар киради. Бундай усулни қўллаган кишининг гапларини, нима демоқчи эканлигини дарҳол англаб етиш қийин. Бу гуруҳга, шунингдек, «фикр (тезис) борасидаги баҳсни далил атрофидаги баҳс билан алмаштириш» усули киради. Бунда фикр (тезис) эмас, балки уни исботлаш жараёни инкор этилади (нотўғрилиги исботланади), аммо сўнгида фикр (тезис) инкор этилгани ҳақида хулоса чиқарилади. Яна бир усул – фикр (тезис)нинг асосий мазмун–моҳияти эмас, унинг арзимайдиган жузъий детали инкор этилади, бироқ бутун фикр (тезис) нотўғри деган таассурот уйғотишга ҳаракат қилинади.

2. Фикр (тезис)дан чекиниш. Бу тоифадаги усуллар қаторига муаллиф «қўпорувчилик» усулини киритади. Бунда баҳслашувчи аввал бошдан фикр (баҳс мавзуи) ёки далилни эътибордан қочириб, бошқасига ёпишади. Баҳслашувчи фикр (тезис)дан воз кечмайди,

аксинча, бутун баҳс давомида ўзини ундан келиб чиқиб мулоҳаза юритаётгандек кўрсатади, амалда эса бутунлай бошқа фикрни асослайди (ҳимоя қилади). Бундай усулни у «фикр (тезис)ни алмаштириш» усули деб атайди. Мазкур усулга фикр (тезис) доирасини торайтириш ёки кенгайтириш усули яқин туради. Олайлик, баҳслашувчи «барча одамлар курқоқ», деган фикрни исботлаш имконини топа олмайди ва уни торайтиришга ҳаракат қилиб, барча одамларни эмас, кўпчиликни назарда тутганини айтади. Фикр (тезис)ни алмаштиришнинг энг кўп учрайдиган тури сифатида муаллиф қуйидаги усулни тилга олади: баҳслашувчи ўзининг фикрини, унинг муайян ҳолатда ҳаққоний эканлиги билан боғлиқ тарзда, шартли равишда илгари суради, бироқ унинг умуман ҳар қандай шароитда тўғрилиги ҳақидаги хулосани чиқаради. Бу гуруҳга киритилган яна бир усул «баҳсни шахсга қаратиш»дир. Бунда баҳслашувчи нотиқ фикри (нуқтаи назари, далили)ни инкор этишга етарли асос топа олмагач, баҳсни нотиқ шахсига, унинг сифатлари муҳокамасига буришга ҳаракат қилади. Айтилган фикр маъносини бузиб кўрсатиш ҳам ноҳолис усуллар қаторига киради. Бунда оппонент фикрининг маъноси бузиб талқин этилади ва шу ҳолда қийинчиликсиз инкор этилади. Бундай усулдан шўролар даврида, Айниқса, суд жараёнларида ноҳолис айбловчилар усталик билан фойдаланиб, кўплаб бегуноҳ кишиларни жазога маҳкум этганлар. Рус ёзувчиси А.Солженицин ўзининг «ГУЛАГ архипелаги» асарида «қатағон машинаси»нинг иш услубини ёрқин мисоллар билан кўрсатиб берган[56].

Бундай усул қўлланилган «баҳс»га Ж.Бойбўлатовнинг Фитратни «фош» этувчи мақолалари ёрқин мисол бўла олади. Унинг 1929 йилда «Қизил Ўзбекистон» газетасида чоп этилган «Ўзбек адабиётида чиғатойчилик», 1930 йилда «Шарқ ҳақиқати» газетасида чоп этилган «Ўзбекларнинг адабий мероси байроғи остида пантуркизм» мақолалари кейинчалик, 1937 йилда Фитратнинг қатағон қилинишига сабабчи бўлган эди.

[56] Поварнин С.И. Искусство спора. –Петроград. 1923. – С.28

Амалиётда оппонентни баҳсдан ўзга мақсадларни кўзлаётганликда айблаш усулидан фойдаланиш ҳолатлари ҳам учрайди. Масалан, баъзан баҳс предмети бўйича жавоб беришга ожиз қолган рақиблардан «сизнинг бошқа ўйлайдиган нарсангиз йўқми», «ўзингизни ҳаммадан ақлли деб ҳисоблайсизми», «сизга гап бўлса бас» қабилидаги сўзларни эшитиш мумкин.

3. Ёлғон исбот ва далиллар. Бу гуруҳга, аввало, «далилни сунъий кўпайтириш» усули киради. Бунда баҳслашувчи бир далил (асос)нинг ўзини бошқа шаклда ва бошқа сўзлар билан ифодалаб, уни бир нечта далил сифатида намойиш этишга ҳаракат қилади. Баҳсдаги усуллардан яна бирини «айланма далил» деб аташ мумкин. Бунда баҳслашувчи бирон–бир фикрни, бошқа сўзларда ифодаланган ўша фикрнинг ўзи билан асослашга уринади. «Ўғирилган исбот» усулида эса аниқ, ишончли фикр исботланиши лозим бўлган фикр сифатида, бўлиши мумкин бўлган фикр эса далил сифатида тақдим этилади.

4. Изчилликни бузиш усулини С.И.Поварнин нотўғри фикр (мулоҳаза) «софизм»лари деб атайди. Бунда баҳслашувчининг илгари сурган фикри (тезиси) келтирган далилларидан келиб чиқмайди, яъни фикр ва далиллар ўртасидаги мантиқий алоқа бузилади. Бу усулни баҳслашувчи оппонент фикрларига нисбатан ҳам қўллаши мумкин, яъни у оппонентини танқид қила туриб, унинг сўз ва ибораларидан фойдаланади, бироқ уларга буткул бошқа маъно бериб, дастлабки фикрни бузиб кўрсатади.

Айрим мутахассислар инсон табиатидаги заиф жиҳатлардан фойдаланган ҳолда ишга солинадиган психологик усулларни ҳам ажратиб кўрсатишади. Бундай усуллар қаторига қуйидагиларни киритиш мумкин:

1. «Саросимага солиш». Бунда баҳслашувчи ўз нутқида кўплаб мураккаб ибора ва атамаларни қўллаб, ҳеч қандай эътирозга йўл қўймайдиган оҳангда ҳамда жадал суръатда ўзига ишонч билан гапириб, оппонентини саросимага солиб қўйишга ҳаракат қилади.

2. «Далилни «мойлаш» ёки хушомад усули. Бунда баҳслашувчи ўз далилларини оппонентига хушомад билан қўшиб

тақдим этади ва шу орқали мумкин бўлган эътироз ёки танқидининг олдини олишга ҳаракат қилади. Масалан: «Сиз ақлли (ёки – зиёли ёки – кўпни кўрган ва ҳ.к.) одам сифатида менинг фикримга қўшилсангиз керак». Бундай усулдан фойдаланган баҳслашувчи оппонентининг мавқеи, лавозимига қараб юмшоқроқ ёки кескинроқ оҳангни танлаши мумкин. Масалан, бошлиқ (раҳбар) олдида «нимасини ҳам айтай, сиз буни мендан яхши биласиз» шаклида ўз фикрини юмшоқ шаклда асослай олиши мумкин. Ёки рақиб билан гаплашаётганда баҳс – га ўрин қолдирмаслик, қарши фикрнинг олдини олиш учун кескинроқ тарзда: «Менинг фикримга, ақлли одамнинг қўшилмасдан иложи йўқ» каби гап билан ўз фикрини якунлаши (ёки бошлаши) мумкин.

3. Юқоридаги усулга ўз ёши, мавқеи, маълумотини дастак қилиш усули яқин туради. Масалан, баҳслашувчи асосли далилларни топа олмагач, «Мен сиздан битта куйлакни кўпроқ йиртган ёши катта одам сифатида, ишонч билан айтаманки,...» ёки «кўп йиллар давомида бу соҳада ишлаб, кўпни кўрган одам сифатида» ёки «мутахассис, фалон мавзуда докторлик диссертациясини ёқлаган олим сифатида «ишонч билан айтаманки...», деб гапни бошлаши ва ўз фикрини ўтказишга ҳаракат қилиши мумкин.

4. Сунъий уят ҳиссини уйғотиш. Маълумки, айрим одамлар тортинчоқлиги ёки ўзи ҳақида ёмон таассурот уйғонишидан хавотирда ва бошқа сабаблар билан у ёки бу нарсани билмаслигини ёки муайян масалада маълумотга эга эмаслигини билдириб қўйишдан қўрқишади. Ноҳолис баҳслашувчи айни шундан фойдаланиб, ўз фикрларини исботланмай қабул қилинишига интилади. Бунда, одатда, у ўз фикрини «ҳаммага маълум бўлганидек...», «наҳот билмайсизми...» каби сўзлар билан бошлайди ва мумкин бўлган эътироз ёки қарши фикрнинг олдини олишга уринади.

5. Манфаатга ишора. Нотиқ ўз фикрларининг тўғрилигини асослаш ўрнига унинг оппонент учун фойдали эканлиги ҳақида мулоҳаза юрита бошлайди. Бу усулга мурожаат этган одам,

манфаат бор жойда ҳақиқатнинг тагига етиш истаги сусайишига умид боғлайди.Шу ўринда француз мутафаккири Дени Дидронинг аҳамиятсиз қаҳрамони Рамо тили билан айтган ибораси ёдга келади: «Қорин сурнай чалганда, виждон овози ўчади».

Бир аниқлик киритиш лозим. Баҳс усулларининг ҳолис ва ноҳолис, мақбул ва номақбул ёки баодоб ва беодоб турларга бўлиниши маълум маънода нисбийдир. Чунки айрим усулларни қўллаш ўрни, жойи, мақсадига кўра бир пайтнинг ўзида ҳолис ва ноҳолис усуллар қаторига киритиш мумкин. Масалан, жавоб (эътироз)ни ортга суриш усулига мураккаб вазиятда қолган ва рақиб фикрига дарҳол муносиб жавоб топиб беришга қийналган ёки кутилмаган саволдан саросимага тушиб қолган киши вақтдан ютиб, муносиб жавоб топиш ёки ўзига келиб олиши учун мурожаат этса, бунинг ҳеч бир салбий жиҳати йўқ. Аммо оппонент кучли фикр (далил)га жавоб беришдан қочиб ёки вақтни сунъий равишда чўзишга ҳаракат қилиб жавобни ортга сурса, бу усул ноҳолис маъно касб этади. «Тузоқ» усули ҳам шунга ўхшаш икки хил баҳоланиши мумкин. Умумлашган ҳол унга суҳбатдош (рақиб)ни муайян мавзу доирасига тортиш учун қўлланиладиган усул (далил), дея таъриф берса бўлади. Тузоқ усулининг бир нечта шакли мавжуд. Жумладан, нотиқ баҳс предмети (мавзуси) бўйича ўзини ожиз сезса, фаол баҳс учун етарли билимга эга бўлмаса, рақибни ўзига яқин бўлган бошқа предмет (мавзу) томон «етаклаши» мумкин. Бунинг учун у фикрни баён этиш ва асослаш жараёнида айни шу предмет (далил)ни мулоҳазаларининг бўш нуқтаси сифатида намойиш этади ва рақибини шу фикр (далил)га қарши ҳужум бошлашга ундайди. Бу билан у қуйидаги бир қатор қулайликларни қўлга киритади:

1) рақиби билан айни ўзига яхши таниш ёки аввалдан тайёрлаб қўйилган масала бўйича баҳслашади;

2) рақибининг диққатини ўз нуқтаи назаридаги ҳақиқатда заиф жиҳатлардан чалғитишга эришади;

3) ўзига яқин ва таниш бўлган предмет доирасида рақиб ҳаракатларини назорат қилиб туриш, ўрни келса, уларни ўз ихтиёри йўлида бошқариш имкониятига эга бўлади;

4) баҳс учун ажратилган вақт чегараланган шароитда (масалан, теледебатларда) вақтни чўзиб, муқаррар мағлубиятдан қутилиб қолишга эришади. Албатта, бунда ишончли натижаларга эришиб бўлмайди.

Аммо тузоқ усули рақибнинг ишга солган ноҳолис усулларидан ёки ҳаддан зиёд ҳужумкорлигидан ҳимояланиш воситаси сифатида ҳам қўлланиши мумкин. Масалан, баҳс жараёнида муҳим бир фикрни «ўтказиш» керак. Аммо рақиб ҳар қандай далилни асоссиз дея инкор этишдан чарчамайди. Шунда рақиб қўллаган «қурол»ни ўзига қарши ишлатишдан бошқа чора қолмайди. Яъни ҳамма айтилган гапни инкор этаётган рақибга ўз нуқтаи назарингизга мутлақо зид фикрни айтиш керак. Бу тузоқни сезмай қолса, ҳамма гапларингизни инкор этиб келаётган рақиб ўзи сезмаган ҳолда уни ҳам инкор этади ва билвосита сизнинг асл фикрингизни тасдиқлаган бўлади.

Баҳс жараёнида шундай ҳолатлар юз бериши мумкинки, унда иштирок этаётган бирон томон қандай бўлмасин ғолиб чиқиш, ўз нуқтаи назарини ўтказиш учун ҳеч нарсадан тап тортмайди ва фикрини асослаш эмас, оппонентини «синдириш» йўлини танлайди. Бунинг учун баҳсда мутлақо мумкин бўлмаган усулларни қўллайди. Бу каби вазиятларда ҳақиқатга эришиш, оқил қарорга келиш, иш учун фойдали, одил хулосаларни чиқариш мумкин эмас. Чунки бундай усулларни ишга солган кишини ҳақиқат қизиқтирмайди, у ўз фикрини асослашни истамайди ва шунинг учун қарши томон гапларига қулоқ ҳам солмайди. Агар шундай ҳолат юз берса, баҳсни тўхтатиш ақлли одам учун энг тўғри йўлдир. Чунки, мавлоно Саъдий айтганларидек: «Бир оқил кишининг ёмонлар орасида сўзи ўринламас эса, таажжуб этмагил, зероки, танбурнинг овози товул (ноғора)нинг овозининг ғалабаси бирла зоҳир бўлмас ва анбарнинг ҳиди сассиқ алафнинг ҳидидин ожиз қолур»[57]. Бироқ баъзи вазиятларда баҳсга чек қўйишнинг имкони бўлмай қолади. Унда ўзини қандай тутиш, рақибга қандай қилиб муносиб жавоб қайтариш лозим? Қуйида ана шу тақиқланган

[57] Саъдий Шерозий. Гулистон. – Т.: Шарқ 2005, –Б 269.

усулларнинг айримларини ҳамда уларга жавобан ўзини қандай тутиш лозимлигини кўриб чиқамиз.

1. «Ёрлиқ илиш» усули. Оппонентнинг фикр–мулоҳазалари ёки келтирган далилларига асосли эътироз билдира олмаган ёхуд муҳокама этилаётган масала бўйича етарли маълумотга эга бўлмаган рақиб қандай бўлмасин устунликка эришиш учун «ёрлиқ илиш»дан бошқа чора топа олмай қолади. Масалан: «Сиз гапга тушунмайдиган одам экансиз!» ёки «Гапларингиздан ақидапарастликнинг ҳиди келаяпти!» ёки «Сиз демагог экансиз!» Аёл киши билан баҳслашганда истеҳзо билан уларнинг мантиқий фикрлаш қобилиятини ерга уриш, ҳатто қўпол тарзда «аёлнинг сочи узуну ақли калта бўлади» каби ибораларни қўллашни ҳам шу қаторга киритиш мумкин.

2. Баландпарвоз сўзлар билан оппонентни «синдириш»га ҳаракат қилиш. Масалан, ноҳолис баҳслашувчи устунликни қўлга киритиш учун тез–тез, «Ўз халқини ҳурмат қилмаган кишигина сиздек фикр юритиши мумкин», «Ҳақиқий ватанпарвар одам бундай мулоҳаза қилмайди» каби баландпарвоз ибораларни қўллайди.

Юқоридаги усулларни қўллаган киши билан баҳс ҳеч қандай ижобий натижа бермайди. Бундай ҳолатларда энг яхшиси баҳсни тўхтатиш керак, чунки бу каби усулларга ўтилиши баҳснинг «даҳанаки жанг»га айланганлигидан далолат беради ва уни давом эттириш охир–оқибат ҳақоратлар билан тугайди.

3. Ёлғон – йўқ манбага ёки ўйлаб топилган фактга таяниш, фактларни бузиб кўрсатиш. Бундай усулни қўллаган рақибни фош этиш қийин. Чунки, биринчидан, бунинг учун кўрсатилаётган масалани ва у билан боғлиқ фактларни жуда яхши билиш керак бўлади; иккинчидан, баҳсда кўтарилаётган муаммонинг ечимини эмас, балки қандай бўлмасин устунликка эришишни мақсад қилиб олган кишигина ёлғонга мурожаат этади, шунинг учун ёлғон фош этилганда ҳам унинг ҳақиқат томон юз ўгириши амри маҳол.

4.Қўрқитиш (оғзига уриш) усули. Усул номланишининг ўзидан кўринадики, ўз фикрини ўтказишга етарли далил ва асос

топа олмаган баҳс иштирокчиси куч ишлатиш йўлига ўтади. Масалан: «Албатта, сиз ўз фикрингизда қолишингиз мумкин, аммо келажагингиз ҳақида ўйлаб кўрсангиз ёмон бўлмас эди», «Балки сиз ҳақдирсиз, аммо... « ва ҳ.к. Бундай усулга, одатда, «айтганим–айтган, деганим–деган» қабилида иш юритадиган, жамоа (ўзгалар) фикри билан келишишни истамаган мансабдорлар мурожаат этадилар. Таҳдид оҳангини эшитган киши «сиз ўз устунлигингиздан фойдаланяпсиз», «ўз мавқеингизни суиистеъмол қиляпсиз», – дея жавоб бериши мумкин, аммо. энг яхшиси «бир–бирини қўрқитиш ҳолати пайдо бўлган баҳсни у газак олмасдан туриб, тўхтатган маъқул. Эҳтиросларни совутиш керак»[58].

5. Диққат қилиш (асабийлаштириш). «Жаҳл келса, ақл кетади» мақоли баҳсда бу усулга мурожаат этган кишиларнинг асосий дастагидир. Бундай рақиб суҳбатдошининг гапларини истеҳзо билан қабул қилиш, ора–орада илмоқли гапларни ташлаб қўйиш, киши ғашини келтирадиган бошқа қилиқларни қилиш орқали жаҳлини чиқаришга интилади. Ўзини бошқара билган одам бундай хатти–ҳаракатларга эътибор қилмайди. Аксинча, унинг ўзини қўлда ушлаб тура билиши, муносабатини очиқ кўрсатмаслиги ноҳолис рақибни шаштидан қайтариши мумкин. Бу таъсир этмаса, яхшиси, баҳсни тўхтатиш керак, зеро, кишини диққат қилишга қаратилган қилиқлар фақат жаҳл билан жавоб қайтаришни тақозо қилади, «Жаҳл қўшилганда ақл ўз жозибасини йўқотади» (Р.Шеридан).

6. Обрўсизлантириш усули тақиқланган усуллар ичида энг хавфлиларидан биридир. Бунда рақиб ўз оппонентининг обрўсига, мавқеига путур етказадиган унинг ҳаётидаги бирон–бир воқеаларни эслатади ёки уларни топа олмаса ўзи ўйлаб чиқаради. Мақсад эса рақибнинг келтирган фикр–далилларига атрофдагиларнинг ишончини сўндиришдир. Дарҳақиқат, ўзи ёмоннинг сўзи яхши бўлармиди? Бу усулга қарши туриш бениҳоя қийин. Зеро, рақиб қўйган айблар асосли бўлса, киши ўнғайсизланади, ўзини оқлашга тутинади, асоссиз айблов олдида эса ўзини хотиржам тутиш,

[58] В.И.Курбатов. Стратегия делового успеха. – Ростов–на–Дону, 1995. -С. 286.

ҳиссиётга берилмаслик осон эмас. Ҳар икки ҳолат ҳам мағлубият томон йўл очади. Мазкур усулнинг яна бир хавфли жиҳатига Ф.Ницше эътибор қаратган эди: «Муайян вазиятларда, – деб ёзади у, – одамни фақат ҳақоратлаш ва унга нисбатан душманлик муносабатини кўрсатиш орқалигина бирон нарсага эришиш мумкин бўлади: ўзининг душмани борлиги ҳақидаги фикр уни қийноққа соладики, келишиш учун хайрихоҳликнинг бош ифодасидан жон–дилдан фойдаланади ва дўстлик меҳробига ўзи учун аввал ўта муҳим бўлган ва ҳеч воз кечишни истамаган нарсани ҳам қурбон қилади» [59].

Қандай бўлмасин, киши ўз оппонентини обрўсизлантириш йўлини тутдими, уни ҳақиқат қизиқтирмайди ва у фикрини асослашни ҳам, қарши томон даъволарини эшитишни ҳам истамайди. Яхшиси – бунда ҳам баҳсни тўхтатган маъқул. Бунинг имконияти бўлмаса–чи? Масалан, мажлис ёки музокара пайтида рақиб айбловларига жавоб бермаслик уларни тан олиш билан баробар бўлиб қолади ва киши обрўсига путур етади. Бундай вазиятларда рақиб «хотира»ларининг баҳс предметига алоқаси йўқлигини айтиш, муҳокама этилаётган масаладан четга чиқиш ўзаро муносабатларни бузиши мумкинлигини айтиш керак бўлади. Ёки рақиб айбловлари асоссиз бўлмаса, уни рад этиш йўлларини хотиржамлик билан излаш лозим. Хуллас, рақиб айбловларига қандай муносабат билдириш, қандай жавоб бериш баҳс кечаётган жойга, шароитга боғлиқ тарзда турлича бўлиши мумкин.

Нотиқ ҳар қандай вазиятда тингловчи(лар) томонидан кўрсатиладиган қаршиликка тайёр туриши лозим. Бунинг бир қатор сабаблари мавжуд ва улар юқорида баён этилган баҳс усуллари хусусида гап борганда маълум даражада тилга олинди. Баҳсга «ақллар кураши», дея беҳуда таъриф берилмаган. Тўғри, ноҳолис баҳс усуллари ҳақида гап борганда, уларни ишга солган одамлар ўз фикрини асослай олмаслиги, оппонент фикрларини рад этувчи далилларга эга эмаслиги, баҳсда тилга олинган масала доирасида етарли билим ва маълумотга эга эмаслиги ва яна бир қатор

[59]Ф.Ницше. Сочинения. – М., 1998. – С. 406–407.

сабаблар ҳақида гапирилди. Аммо бундан баҳслашувчини ақлсизга чиқариб бўлмайди, зеро, уларни қўллай билиш, қийин вазиятдан чиқиб кетиш ҳам катта ақлни талаб этади. Шунинг учун суҳбатдошнинг қўллаши мумкин бўлган ноҳолис усулларини ҳамда улардан ҳимояланиш чораларини билиш даркор.

8.4. Саволлар, эътирозлар ва уларга жавоб

Савол ва эътирозлар баҳс, мунозара, музокара жараёнида муҳим ўрин тутади. Боз устига, улар ҳар қандай нутқий мулоқотда учрайди. Савол ёрдамида ноаниқликни бартараф этиш, номаълум нарсани англаш, шу билан бирга оппонентни чалғитиш, масалани чалкаштириш мумкин. Айни савол ва эътирозларда икки томоннинг фикрлари ўртасидаги номувофиқлик кўринади, яъни оппонентнинг шубҳалари, алоҳида нуқтаи назари ўз ифодасини топади, суҳбатдошларнинг позицияси, уни асословчи фикр ва далиллари аён бўлади. Саволнинг туғилиши одам фикрлаётганининг бош белгисидир. Айрим ҳолатларда улар саволга тутилган киши учун фойдадан ҳоли эмас. Чунки шайх Саъдий айтганларидек: «Жумла кишиға ўз ақли камолда кўринур ва ўз ўғли жамолда кўринур»[60] Ўринли берилган савол оппонент нуқтаи назарининг заиф жиҳатларини намоён этиши ва ўз фикрини исботлаш, қувватлаш учун қўшимча далил ва асосларни келтиришга мажбур этиши мумкин. Бу ўринда Саъдийнинг яна бир ҳикматини эслаш фойдали. «Қувватсиз фикр ва андиша фойдасиз ва натижасиздур. Фикр ва андишасиз қувват жунун ва жаҳолатдур»[61]

Ақл билан савол бериш чинакам санъатдир. Маълумки, ўз ўрнида ва тўғри берилган саволда жавобнинг ярми яширин бўлади. Савол ёрдамида баъзан оппонентнинг ортиқча баландпарвоз оҳанги, бўрттиришлари, ёлғон эътирофларини кулгига кўтариш мумкин. Савол фикр уйғотиши, у ёки бу хулосани чиқаришга ёрдам бериши мумкин. Тўғридан тўғри берилган саволга аниқ жавоб бериб, тингловчиларнинг ҳурматини қозониш, уларнинг ўз ишини

[60] Саъдий Шерозий. Гулистон. – Т.: Шарқ 2005. – Б. 265.
[61] Саъдий Шерозий. Гулистон. – Т.: Шарқ 2005. – Б. 275.

ҳақиқий билимдони билан мулоқот қилаётганига бўлган ишончини мустаҳкамлаш мумкин. Саволлар ўзига хос, пардаланган талабни ифода этади. Шунинг учун улар ёрдамида керакли бўлган ахборотни олиш ёки унга аниқлик киритиш, баҳс учун лозим бўлган муҳитни аниқлаш, муаммоли вазиятни бартараф этиш мумкин.

Бундан ташқари, саволлар ҳар қандай мулоқотнинг самарали тактик усулларидан биридир. Саволлардан ташаббусни қўлга олиш, рақибни баҳс юритишнинг ўз усули ва услубига риоя этишга мажбур этиш, унга нисбатан ўтказилаётган босимни кучайтириш ҳам мумкин.

Баҳс, мулоқот самарали бўлиши, ижобий натижаларга олиб келиши (яъни, суҳбат кўтарилган масала бўйича муайян қарорнинг қабул қилинишига олиб келиши, фикр алмашинишга етаклаши) учун савол ва эътирозлар конструктив характерда бўлиши талаб этилади. Бунинг учун баҳслашувчилар инсон руҳияти билан боғлиқ қуйидаги тамойилларга риоя этишлари лозим:

а)суҳбатдошга зиён–заҳмат етказмаслик. Бу тамойил, аввало, кишининг руҳияти билан боғлиқ бўлиб, инсон шахсиятига тегишли, унга нисбатан ҳақоратловчи, ерга урувчи сўзларни айтишни ман этади. Мазкур тамойилни бирон–бир баҳс иштирокчиси бузган тақдирда, баҳсдан кўзланган мақсад (масалан, ҳақиқатга эришиш) унутилади, баҳс мавзусини муҳокама этиш доирасидан четга чиқиб кетади ва аслида ҳар бир иштирокчи ўз шаъни учун кураша бошлайди. Кўп нафсонияти озор чеккан киши барча нарсани унутиб, таҳқирлар учун ўч олишга тушади. Мавлоно Навоий тили билан айтганда: «Ёмон тиллиг, андоққим эл кўнглига жароҳат еткурур, ўз бошиға ҳам офат еткурур»[62];

б) масалага шахсий мақсадлардан эмас, иш учун фойдали муаммони ҳал этишни кўзлаб ёндашмоқ керак. Мазкур тамойил кишидан вазиятни ёки муаммони ўзга одам (суҳбатдош, тингловчи) нуқтаи назардан таҳлил этиш ва баҳолай билишни тақозо этади. Дарҳақиқат, айрим ҳолларда киши ўринли ва асосли фикрларни

[62] Алишер Навоий. Ҳикматли сўзлар. –Т.: «Фан»1985, –Б 62.

айтса–да, суҳбатдош ўз ҳаётий тажрибаси, билими, дунёқарашидан келиб чиқиб уни нотўғри тушунади. «Оғиз ҳаммада бир хил, калла ҳаммада ҳар хил», – дея беҳуда айтилмаган. Саъдий келтирган қуйидаги ҳикоят бунга яхши мисол бўла олади:

«Чу бир жуҳуду мусулмон мунозира қилди,
Аларни жангдин ўлдум баҳадди хандон ман.
Ғазаб–ла деди мусулмонки: «Ушбу бурҳоним,
Дуруст эмас–са бўлай бир жуҳуди сарсон ман»
Жуҳуд дер эрдики: «Таврот ила ичурман онд,
Хилоф бўлса сўзум, сен каби мусулмонман».
Агарчи ер юзидан ақл йўқ бўлиб кетса,
Ўзини бир киши қилмас гумонки «нодонман»[63]

Хуллас, нотиқ ўринли нутқ сўзлашигина эмас, ўзини тингловчи ўрнига қўйиб, ўзгалар сўзларини қандай тушунишлари мумкинлиги ҳақида ҳам ўйлаб кўрмоғи даркор.

Мазкур тамойил баҳслашувчилардан савол ва эътирозлардан бир–бирини чалғитиш ва шу каби баҳс самарасини пучга чиқариш мақсадида эмас, иш фойдаси, барчани қониқтирадиган натижага эришиш йўлида бир–бирига ёрдам бериш мақсадида фойдаланишни кўзда тутади;

в) айтилган гап, фикрни мувофиқ тарзда қабул қилиш. Бу тамойилга биноан тингловчининг эшитган фикрни атайин бузиб талқин этиши тақиқланади. Мазкур тамойил бахслашувчиларга улар ўз фикрларини аниқ ифода этишлари ва бир–бирининг фикрини тўғри тушунишга интилишларида ёрдам беради Ҳар бир айтилган гапда соддалик ва аниқликка эришишга ҳаракат қилиш керак. Жумлалар тушунарсиз бўлса, тингловчининг эътибори сусаяди, суҳбатдош нутқига қизиқиши сўнади. Қизиқиш сўнмаган тақдирда ҳам эшитилган гап билан унинг маъносини англаш ўртасида номувофиқлик пайдо бўлиши хавфи туғилади, натижада, баҳслашувчилар «бири боғдан келса, иккинчиси тоғдан келади» ва

[63] Саъдий Шерозий. Гулистон. –Т.: Шарқ 2005, –Б 265.

баҳсдан ҳеч қандай ижобий натижа чиқмайди. Шундай экан, баҳслашувчилар бир–бирини тинглашни ўрганиши, «Ютишдан олдин – чайна, сўзлашдан олдин – тингла» мақолига риоя этишлари керак.

Баҳс (ва умуман, ҳар қандай нутқий мулоқот) жараёнида юқоридаги тамойилларнинг бузилишини бир қатор сабаблар билан изоҳлаш мумкин. Масалан, айрим кишилар ўз фикрини тезроқ билдириш истагини боса олмай, рақиб фикрининг моҳиятини англаб етишга улгурмасдан, уни бўлишга шошилади. Бундайлар ҳақида халқимизда истеҳзо билан : «Бисмиллосини айтгунча уриб ўлдиради», – дейилади. Яна бошқалар суҳбатдош сўзларидаги иккинчи даражали, аҳамиятсиз гапларга ёпишиб олади, натижада, ё баҳс бутунлай бошқа масалага кўчади ёки ундайлар асосий масалага етиб боргунча, бутун кучни сарфлаб бўладилар. Айримлар эса нотиқнинг ташқи қиёфаси, ўзини тутиши, нутқидаги камчиликларга чалғиб, фикр моҳиятини назардан қочирадилар, бошқалар эса ўзларини мутлақ ҳақ деб ўйлаб, суҳбатдошнинг фикр ва далилларига қулоқ солмайдилар, масала бўйича ўз билимларини етарли ва асосли билиб, аввал–бошдан рақиб нуқтаи назарини инкор этишга тайёр турадилар.

Баҳс самарадорлигини таъминлайдиган тамойилларга риоя этишга психологик тўсиқлар ҳам монелик қилиши мумкин. Улар кишининг шахсий хусусиятлари, руҳий ҳолати билан боғлиқ. Масалан, тингловчига нотиқнинг ўзини ўта ишонч билан тутиши, насиҳатомўз оҳанги ва шу кабилар ёқмаслиги мумкин. Ф.Ницше бу борада шундай дейди: «Биз кўпинча у ёки бу фикрга қаршилик кўрсатамиз, гарчи аслида бизга фақат унинг қандай оҳангда баён этилаётгани ёқмаса–да»[64]. Ёки айримлар ўзларига ўта бино қўйганлари, манманлиги, ўзгалар фикрига эътиборсизлиги, ҳасадгўйлиги туфайли баҳс юритиш қоидаларини хос–бехос бузадилар.

Баҳс, мунозара, суҳбатда учрайдиган саволлар, уларнинг мазмуни, хусусиятлари, берилишидан кўзланган мақсади, қандай

[64] Ницше. Ф.Сочинения в двух т. Т.1. –М., 1996. –С 396.

шароитда берилгани ва шу кабиларга қараб таснифланади ҳамда шунга мувофиқ бир қатор турларга бўлинади. Масалан, ўринли ва ўринсиз, предметли ва предметсиз, одобли ва беодоб саволларни фарқлаш мумкин.

Мутахассислар саволларни туғилиши сабабларига кўра қуйидаги турларга ажратишади:

1. **Аниқлик киритувчи саволлар**. Бундай саволларни, одатда, билишга чанқоқ тингловчилар ўз билимлари билан янги маълумотлар ўртасидаги алоқадорликни аниқлаш мақсадида берадилар.

2.**Тушунтирувчи саволлар**. Бундай саволлар фикр ноаниқ баён этилганда ёки тингловчи(лар) масалани яхши англамаган тақдирда туғилади.

3.**Қўшимча саволлар** – мавзу доирасидан ташқарида бўлиб, бундай саволларнинг берилиши, одатда, тингловчи(лар)да кўтарилган муаммога қизиқиш уйғонганидан ва унда масалани атрофлича кўриб чиқишга интилиш пайдо бўлганидан далолат беради.

4.**Мунозарали саволлар**. Уларнинг пайдо бўлиши тингловчи(лар)нинг нотиқ нуқтаи назари билан қўшилмаслигини аён этади.

5.**Айримлар савол** бериш асносида бирон–бир масала юзасидан ўз нуқтаи назарларини баён этадилар ва бундай чиқишларни ҳам мазкур туркум саволлар қаторига қўшиш мумкин.

Юқорида келтирилган саволларга тўғри муносабатда бўлиш ва мувофиқ жавоб бериш учун уларнинг моҳиятини англаш зарур. Энг муҳими, уларни жавобсиз ёки муносабат билдирмай қолдириш керак эмас. Масалан, тушунтирувчи савол жавобсиз қолса, фикр англашилмай қолади. Баъзилар бундай саволга: «Бу ҳақда мен гапирдим–ку!» ёки «Шуниям тушунмадингизми!» – дея жавоб қайтаришадики, бу мутлақо мумкин эмас. Қўшимча саволлар, гарчи кўтарилган масалага бевосита алоқаси бўлмаса–да, уларга ҳам жавоб берган маъқул. Агар бунинг учун вақт етишмаса ёки суҳбат мавзуидан бутунлай четга чиқиб кетиш хавфи бўлса, ҳеч

бўлмаганда саволга оид маълумотни олиш мумкин бўлган манбани кўрсатиш керак. Мунозарали саволларга жавоб беришда ҳам вазиятни ҳисобга олиш лозим бўлади. Баъзан бундай саволга жавоб бериш баҳсга айланиб кетади. Бунда савол масаланинг бир қирраси билан боғлиқ бўлса, умумий масала четда қолиб кетиши мумкин. Баҳс аудиторияда (ёки тингловчилар кўзи ўнгида) кечаётган бўлса, яхшиси уни ортга суриб, оппонент билан яккама–якка баҳслашган маъқул. Савол берган кишининг ҳамфикрлари бўлса, баҳсни аудиторияда давом эттириб, ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилиш лозим.

Тингловчи савол бериш баҳонасида ўз фикрларини баён этишга тутинса, уни хотиржамлик билан эшитиш, лозим бўлса ўз фикрлари билан ўртоқлашгани ёки қўшимча қилгани учун миннатдорчилик билдирган маъқул.

Юқорида тилга олинган турдаги саволлар нотиқнинг нутқи диққат билан тинглганидан далолат беради ва уларни конструктив саволлар туркумига киритиш мумкин. Бироқ баҳс иштирокчилари доим ҳам ҳолис мақсадларни кўзламайдилар. Шунга мувофиқ баҳс мавзуидан чалғитувчи, ижобий натижага олиб келиши қийин бўлган қуйидаги савол турлари ҳам қўлланилади.

1. «**Қопқон**» савол баҳс чоғида ҳийла қўллаш билан боғлиқ. Усталик билан танланган бундай саволлар берилганда, ҳар қандай одам асабийлашиши, ўзини йўқотиб қўйиши мумкин. «Жаҳл келса, ақл кетади», деганларидек, асабийлашган, жаҳл отига минган киши ўзини тутиб туролмайди ва фикрини йўқотиб қўяди. Рақибга эса айнан шу керак. Кайфияти бўзилган, фикрлаш интизомини йўқотган киши рақибига қаршилик кўрсата олмайди ва баҳсда ютқизади. Суҳбатдошни «қопқонга илинтирувчи» саволлар турли кўринишларда бўлади. Энг муҳими, рақибнинг қопқонига тушмасликка, бесамар савол–жавобга берилмасликка ҳаракат қилиш керак.

Масалан, улар маънисиз савол шаклида бўлиши мумкин. Қуйидаги саволни олайлик: «Қандай нарса иссиқроқ бўлади – учбурчак шаклидагими ёки яшил рангдаги?» Агар бу каби

саволларнинг бемаънилигини кўрсатишга тутинсангиз, баҳс мавзуи четда қолади. Ёки рақиб ҳийласидан асабийлаша бошлайсиз. Унга эса айнан шу керак. Вазиятни қўлдан бой бермаслик учун юмор, истеҳзо, худди шундай маънисиз қарши савол бериш каби усуллардан фойдаланиш мумкин.

2. **Қарши савол** кўп ҳолларда суҳбатдош фикр–мулоҳазалари кечишини бўлиш ва шу орқали уни нейтраллаш мақсадида қўлланилади.

3. **Чегараловчи савол**, одатда, оппонентнинг ўзгача жавоб бериш имкониятларини чегаралаб, ундан ўз нуқтаи назарига мос жавоб олиш учун қўлланилади. Усталик билан танланган саволлар фикрни керакли йўналишга буриш ва мумкин бўлган бошқача жавобнинг олдини олиш имконини беради.

4. **Илмоқли савол**, одатда, нотиқни фикридан адаштириш, унинг шахсиятига тегиш ёки асабини қитиқлаш орқали жаҳлини чиқариб, устунликка эришиш мақсадида берилади. Аммо унутмаслик лозимки, кўпинча тингловчи нотиқ фикрларида ёлғон ёки сохталикни сезса ҳам ўз норозилигини илмоқли саволлар орқали билдиради. Шунинг учун нутқ сўзлаётган одам самимий бўлиши, алдашга ҳаракат қилмаслиги, ўзи яхши билмаган масала ҳақида гапирмаслиги лозим.

5. **Мажбурловчи савол** орқали киши суҳбатдошини ўз фикрига қўшилишга даъват этади. Бундай саволлар, одатда, кишини ўз нуқтаи назаридан қатъий назар рақиб фикри билан қўшилишга ва аслида ўз мағлубиятини тан олишга мажбур этади. Айниқса, баҳс ўзгалар олдида, бошқа одамлар кўз ўнгида кечаётганда, мажбурловчи саволга инкор жавобини бериш қийин бўлиб қолади. Масалан, ўз фикрини баён этган суҳбатдош, гапларини «Масалани озми–кўпми тушунган одам менинг фикримга қўшилмаслиги мумкин эмас, шундай эмасми?» каби савол билан якунласа, рад жавобини берган киши масалани тушунмаслигини тан олгандек бўлиб қолади ва шунинг учун рақиб гапларига қўшилишга мажбур бўлади.

6. **Риторик савол**. Бундай савол жавоб талаб этмайди (жавоб саволнинг ўзида мужассам бўлади). Уларни нутқда қўллашнинг бир қатор фойдали жиҳатлари мавжуд. Аввало айтиш лозимки, сўроқ шаклидаги гап кишини жавоб излашга даъват этади ва демак, фикрлаш жараёнини фаоллаштиради. Шунинг учун, гарчи риторик савол жавоб талаб этмаса–да, аудиториянинг (суҳбатдошнинг) диққатини жалб этишга, у билан мулоқотни жонлантиришга ёрдам беради. Бундан ташқари, риторик саволлар суҳбат иштирокчиларининг нотиқ фикрига унсиз қўшилишини таъминлайди. Айниқса, катта аудиторияда риторик саволлар тингловчиларни бирлаштиради ва нотиқ нуқтаи назарини қабул қилишга ундайди. Риторик саволлар нутққа ўзига хос оҳанг бағишлайди, фикрни мустаҳкамлашга ёрдам беради. Аммо уларга зарурат бўлганда ёки тингловчи(лар) нотиқни қўллаб–қувватлашга тайёр бўлганда мурожаат этиш керак.

7. **Аниқлик киритувчи саволлар**дан қўшимча маълумот олиш ёки суҳбатдошнинг асл ниятларини билиш керак бўлганда фойдаланилади. Масалан: «Бу ишни амалга ошириш учун нималарга эътибор қаратиш керак, деб ўйлайсиз?». Бундай саволлардан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш зарур. Одатда, суҳбатдош сизга нисбатан ижобий ёки нейтрал муосабатда бўлса, аниқлик киритувчи саволлар керакли натижа беради. Бунда суҳбатдош фаол ҳолатда бўлиб, зарур бўлган ахборот, ғоя, таклифлар манбаига айланади, чунки у биринчидан, ўз хоҳишига қараб ахборот етказиш имкониятига эга бўлади, иккинчидан, ўз фикрига, нуқтаи назарига бўлган қизиқишни ҳис этади ва бундан руҳий қониқиш ҳиссини туяди. Бу, ўз навбатида, баҳс чоғида вужудга келадиган психологик тўсиқларни бартараф этади. Аммо аниқлик киритувчи саволларга ҳаддан зиёд берилишнинг хавфли томони ҳам бор. Гап шундаки, ҳар қандай одам ва суҳбат уни қизиқтирган масала ва муаммолар доирасига ўтиб кетиши мумкин.

Маруза, суҳбат, баҳс чоғида саволларнинг сўзловчи учун ҳам, тингловчи учун ҳам фойдали жиҳатлари кўп. Жумладан, савол ёрдамида бир томондан, суҳбатдошни фаоллаштириш ва унга ўз

фикрларини ифода этиш имкониятини бериш мумкин бўлса, иккинчи томондан, ўз позициясини мустаҳкамлаб олиш ҳамда рақибнинг танқидий таҳлил этиш имкониятини чегаралаш мумкин. Суҳбатдошни ўз гапларига иконтиришга, унда ўз нуқтаи назарини қабул қилишга мойиллик уйғотишга, у ёки бу масала бўйича умумий хулосага келишга ёрдам беради.

Ғарб файласуфи Л.Фейербах: «**Инсон маймундан ўз нуқтаи назари борлиги билан фарқ қилади**»?, – деган эди. Ҳар бир одамнинг у ёки бу нарса ҳақидаги нуқтаи назари эса унинг ҳаётий тажрибаси, олган билими, ҳис–туйғуларидан иборат мустаҳкам заминга таянади. Шунинг учун суҳбат ёки баҳс чоғида ўзга одамни ўз фикрига ишонтириш, унга ўз нуқтаи назарини ўтказиш қийин иш. Бу қийин ишни амалга оширишга қуйидаги қоидалар маълум даражада ёрдам беради:


Людвиг Андреас Фейербах
1804 – 1872 й.

Биринчи қоида. Келтирилаётган далилларнинг кетма–кетлиги фикрнинг асослилиги даражасини белгилайди. Далил ва асосларнинг қуйидаги тартиби кўпроқ ишонтиради: кучли далиллар – ўрта далиллар – битта энг кучли далил. Кучсиз далиллардан иложи борича фойдаланмаслик керак, чунки улар фойдадан кўра, кўпроқ зиён етказади. Бунда далилнинг қуввати (кучли–кучсизлиги) гапираётган одам нуқтаи назаридан эмас, балки тингловчи (қарор қабул қиладиган киши) нуқтаи назаридан белгиланишини эътибордан қочирмаслик керак.

Иккинчи қоида. Сиз учун муҳим бўлган масала юзасидан суҳбатдошингиз ижобий қарорга келиши учун уни тилга олишдан олдин гапни иккита қисқа, суҳбатдош учун қийин бўлмаган масаладан бошланг.

Учинчи қоида. Суҳбатдошни чорасиз ҳолатга туширманг. Унга ўз қадр–қимматини, обрўсини сақлаб қолиш имкониятини беринг. Мағлубиятни у шармандалик сифатида қабул қилмасин. (Масалан, сизнинг таклифингиз ёки фикрингиз суҳбатдошин-

гизнинг ҳам бирон–бир эҳтиёжини қондиришини, истагига мослигини кўрсатинг).

Тўртинчи қоида. Далил ва асосларнинг ишонарлилиги ва таъсирчанлиги даражаси сўзлаётган кишинингимижи ва мавқеига кўп жиҳатданбоғлиқ. Юқори лавозим ёки жамиятда тутган ўрни, масала бўйича мутасаддилиги, обрў–эътибори, жамоанинг ижобий фикри кишининг мавқеини ва у келтирган далилларнинг ишонарлилиги даражасини оширади.

Бешинчи қоида. Ўзингизни ерга урманг, ҳурматингизни сақланг, бунин учун ўзингизга ишончни йўқотманг.

Олтинчи қоида. Суҳбатдошингизнинг мавқеини ерга урманг, чунки суҳбатдошга нисбатан намойиш этилган ҳурматсизлик, эътиборсизлик салбий муносабат уйғотади.

Еттинчи қоида. Биз ёқтирган суҳбатдошимизнинг далилларига ижобий ёндашамиз, ёқтирмаган кишимизнинг далилларига эса танқидий муносабатда бўламиз. Шундай экан, суҳбатдошда ёқимли таассурот уйғотишга интилиш керак. Ёқимли таассуротнинг уйғониши эса кўп омилларга боғлиқ: ҳурмат билдириш, тинглай билиш, нутқ саводи, тил равонлиги, ёқимли хатти–ҳаракатлар, ташқи кўриниш ва ҳ.к.

Саккизинчи қоида. Суҳбатдошнинг фикрини ўзгартиришни хоҳласангиз, гапни ўзингизни ундан ажратиб турувчи нарсалардан эмас, унинг нуқтаи назарида сизга маъқул бўлган жиҳатлардан бошланг.

Тўққизинчи қоида. Суҳбатда ҳушёрлигингизни кўрсатинг, суҳбатдошнинг руҳий ҳолатини тушунишга, фикрлаш йўналишини тасаввур этишга, ўзингизни унинг ўрнига қўйиб кўришга, унга ҳамдардлигингизни кўрсатишга ҳаракат қилинг.

Ўнинчи қоида. Суҳбатдошингизни тўғри тушуниш учун тинглашни ўрганинг.

Ўн биринчи қоида. Суҳбатдошингизнинг фикрларини тўғри тушунаётганингизни текшириб туринг, бунинг учун вақти–вақти билан зарурат бўлганда унинг фикрини такрорлаб, тўғри тушунган –тушунмаганлигини сўранг.

Ўн иккинчи қоида. Зиддиятга олиб келиши мумкин бўлган сўз ва ҳаракатлардан ўзингизни тийинг.

Ўн учинчи қоида. Ўз мимикангиз, хатти–ҳаракатларингиз ва туришингизни назорат қилиб туринг.

Ўн тўртинчи қоида. Суҳбатдошингизнинг юз ифодаси, хатти–ҳаракатлари, туриш ҳолатларини кузатиб боринг.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Баҳс, баҳс санъати, эристика, ҳақиқатни излаш, асослаш, исботлаш, жараён, далил, услуб, фикр, баҳсда умумий стратегик мақсад, ифодалаш, рақиб, баҳсдаги ноҳолис усуллар, баҳсда айёрлик, баҳс мақсадидан чекиниш, фикр (тезис)дан чекиниш, ёлғон исбот ва далиллар, изчилликни бузиш, саросимага солиш, қўрқитиш (оғзига уриш) усули, диққат қилиш (асабий ҳолга солиш), обрўсизлантириш усули, аниқлик киритувчи савол, тушунтирувчи савол, мунозарали савол, «қопқон» савол, қарши савол, чегараловчи савол, илмоқли савол, мажбурловчи савол, риторик савол, аниқлик киритувчи савол.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Баҳслашиш қоидалари., «мунозара», «тортишув», «фикр алмашув» дискуссия, баҳс–мунозара дебат ўтказиш қоидаларини санаб беринг.
2. Баҳслар таснифи ҳақидаги фикрингиз, ва баҳсдаги ноҳолис усулларни изоҳлаб беринг.
3. Саволлар, эътирозлар ва уларга жавоблар ҳақида нималарни биласиз?
4. Саволларни туғилиши сабабларига кўра турларини санаб беринг.
5. Шахс, жамоанинг ахлоқий соғломлиги, муроса–муомаладаги зиддиятли вазиятларни бартараф этишнинг муҳим усули эканлиги эътироф қилиб беринг.

6. Баҳс юритиш кишидан қандай алоҳида истеъдодни талаб этади?

7. Баҳс юритиш тактикасига оид қандай бир қатор тавсиялар мавжуд?

8. Ғалаба қозониш учун баҳслашишнинг қандай ноҳолис усуллари ишга солинади?

9. Инсон табиатидаги заиф жиҳатлардан фойдаланган ҳолда ишга солинадиган психологик қандай усулларни ажратиб кўрсатишади?

10. Ўринли берилган савол оппонент нуқтаи назарининг қандай асосларни келтиришга мажбур этиши мумкин?

IX– боб. БАНК ХОДИМИНИНГ ЭСТЕТИК МАДАНИЯТИ ВА ТАШҚИ КЎРИНИШИ

9.1. Эстетик маданият

Эстетик маданият – инсоннинг эстетик фаолияти жараёни, унинг натижасида яратилган моддий ва маънавий қадриятлар бўлиб, шахсни шакллантириш ва камолотида муҳим омил бўлган ижтимоий ҳодисадир.

Эстетик маданият нафақат теварак оламни, балки инсонни ўраб турган ижтимоий воқеликни билишга интилиш натижаси ҳамдир. Шу жиҳатдан олганда эстетик маданият шахс, миллат, жамиятнинг ўз–ўзини англаши ҳам демакдир. Чунки эстетик маданиятда ижтимоий бирликлар эҳтиёж ва манфаатлари, ўзига хослиги, жаҳон тарихида тутган ўрни, турли ижтимоий тизимларга бўлган муносабати ҳам ўз ифодасини топади.

Бугунги кунда техник воситалар инсоннинг эстетик маданияти ривожига сезиларли таъсир қила бошлади. Шундан келиб чиққан ҳолда маданият ютуқларини оммалаштириш, тарқата олиш имкониятини яратган, ер юзининг турли бурчакларида дунёга келаётган маданият намуналарини миллионларнинг маънавий озиғига айлантираётган оммавий ахборот воситалари — радио, телевидение, интернет, кино каби ҳодисаларнинг роли бу жараёнда каттадир.

Эстетик маданият, бир томондан, кишилар ўртасидаги бевосита ва билвосита мулоқотни тартибга солса, бошқа томондан мулоқот-нинг ўзи маданий ҳодиса сифатида баҳоланади ва биз бундай ҳолларда «муомала маданияти» деган иборани ишлатамиз.

Ҳар бир миллатнинг ўз тили бор. Айни пайтда, ҳар бир миллат мулоқотнинг ранг–баранглиги, мазмундорлигини таъминлайдиган ўзига хос имо–ишоралар, рақс, мусиқа, хулқ–одоб нормалари ва бошқа «тилига» ҳам эга. Мақомлар, классик қўшиқларимизни тинглаганда, халқнинг ҳис–туйғулари, кечинмалари, дарди, умидларини дилдан ҳис қилимиз, халқнинг

одоб – ахлоқ нормаларида эса нозик дид, инсоний меҳр–муҳаббат, ҳурмат ва улуғворликни кўришимиз мумкин.

Инсон фаолиятини тартибга солиш, ҳаёт тарзини шакллантириш эстетик маданиятнинг муҳим функцияларидан биридир. Бу функция туфайли эстетик маданияткишиларнинг мулоқотини, ишлаб чиқариш ва турмушдаги муносабатларини маълум нормаларга бўйсундиради.

Ҳар бир янги маданий қадриятга биз ўзимизда шаклланган маданий қадриятлар нуқтаи назаридан келиб чиққан ҳолда ижобий ёки салбий, чиройли ёки хунук, адолатли ёки адолатсиз деб баҳо берамиз. Кундалик ҳаётда ҳар биримиз бизга манзур бўлган ёки манзур бўлмаган жараён, воқеаларга дуч келамиз, адабиёт, санъат, кино асарларини яхши ёки ёмон ҳодисалар сифатида баҳолаймиз. Бундай баҳолаш пайтида, албатта, ҳар бир шахснинг ўз қарашлари, қадриятлари таъсири муҳим роль ўйнайди. Лекин, аксарият ҳолларда бундай пайтда, Айниқса, баҳоланаётган ҳодиса ўзга маданиятга тегишли бўлса, ўзимизга мансуб бўлган маданият руҳимизга сингдирган қадриятлар тизими устувор бўлади ва бутун бўй –басти билан ўзлигини намоён қилади.

Эстетик маданиятни баҳолаш функцияси туфайли танланиш содир бўлади, маданиятдаги барқарорлик, ҳар бир даврдаги ўзига хослик, давомийлик, ворисийлик таъминланади.

Эстетик маданиятни шаклланишида эстетик муносабатнинг аҳамияти беқиёс. Эстетик муносабат – объект билан субъект ўртасидаги ўзига ҳос алоқадорлик туфайли келиб чиқадиган ҳаракатлар мажмуидир. Гўзалликни идрок қилиш жараёнида содир бўладиган ўзаро ҳаракатлар эстетик муносабат заминидир. Бундай муносабат орқали инсон объектив дунёдаги воқеа ва ҳодисаларини кенг мушоҳада қилади. Эстетик муносабат натижасида эстетик баҳолаш моҳияти, нарса–буюмлар ифодаланади. Масалан, курси ёки хонтахтани эстетик баҳолаш – унинг шакли бўлган материални қайта ишлаш, тараф ва қисмлари мутаносиблигини унинг амалий ўрни, яъни нимага мўлжалланганлигига қиёс қилишдир. Овқатга эстетик муносабат унинг шакл ва мазмуни мутаносиблигида ўз

ифодасини топади. Ёки инсонга эстетик муносабатда бўлиш ҳам инсон шахси маънавий мазмунининг инсон хатти–ҳаракатлари ва хулқ–атвори шаклига мутаносибликда ифодаланади.

Ташқи кўриниш – инсоннинг ким ва қандай эканлиги ҳақида дастлабки маълумотни беради ҳамда бу ҳолат унинг турмуш тарзи ва ҳаётида муҳим аҳамиятга эга. Ҳозирда дунё глобаллашиб бормоқда. Аксарият ҳолларда инсоннинг ташқи гўзаллигига нисбатан юзаки муносабат билдирилади; ташқи гўзаллик шахснинг чинакам «Мен»ини намоён қилишига тўсқинлик қилувчи, ўткинчи ҳодиса сифатида қаралади. Ҳозирги давр бундай фикрларни қисман рад этади. Чунки инсоннинг ташқи гўзаллиги нафақат ўзига, балки бошқаларнинг фаолиятига ҳам ижобий таъсир кўрсатади. Зеро, ташқи кўриниши:

1.Одамнинг ўтаётган кунини сермазмун ва хайрли этади.

2.Инсоннинг ҳаётдан баҳраманд бўлиш онларини ширин қилади ва унга завқ бағишлайди.

3.Одамни очиқ кўнгилли, сертакаллуф ва олижаноб этади.

4.Инсоннинг ҳурматини оширади ва унинг келажагини белгилайди.

Инсоннинг ички дунёси, шахси, ақли ва ҳис–туйғулари унинг ташқи қиёфаси – кўзлари, чеҳраси, шунингдек қадди– қомати ва юриш–туришида тўла акс этади. Инсоннинг ички дунёси қанчалик мукаммал бўлса, юриш – туриши ҳам шунчалик маданиятли бўлади.

Инсон ва гўзаллик масаласи азалдан жамиятнинг диққат марказида турган масалалардан ҳисобланади. Бу борада илмий манбаларда талайгина мулоҳазалар билдирилган. Айримлар инсон гўзаллигини белгилашда унинг ташқи қиёфасига қараб баҳо бериш кераклигини уқтирсалар, иккинчи қараш тарафдорлари – инсон гўзаллиги унинг ахлоқий фазилатлари билан белгиланади, деган ғояни илгари сурадилар. Шулардан иккинчи ғоя тарафдорлари кўпчиликни ташкил қилади. Биз эса мазкур икки қарашни инкор этмаган ҳолда, учинчи қарашни мақсадга мувофиқ деб биламиз. Яъни инсон камолотида гўзаллик зоҳирий ёки ботиний томонлардан бирининг устуворлиги билан эмас, балки иккала

томоннинг уйғунлигига асосланади; бирини иккинчисидан ажратиш инсон гўзаллиги ҳақида тўлақонли тасаввурни бермайди. Зотан, ахлоқий фазилатлар инсоннинг ботиний гўзаллигини мустаҳкамласа, зоҳирий (ташқи) кўриниш ҳам инсонга ижобий туйғулар бахш этади.

Танишлар сонини кўпайтириш ва шахслараро муваффақиятли алоқа ўрнатиш санъатини эгаллаш учун босиладиган биринчи қадам бу инсоннинг борлиғи ва унинг ҳақиқий моҳиятини англашдир. Авваламбор, инсон ўзгага эмас, ўзига бўлган қизиқишни намоён қилади. Бошқача қилиб айтадиган бўлсак, унинг ўзига бўлган эътибори бошқаларга қаратган эътиборидан минг марта устун туради.

9.2. Кийиниш маданияти, кийиниш одоби

Инсон туғилишидан бошлаб йўргакланади. Йўргакка кирган дастлабки кунлариданоқ кийина бошлайди. Кийим инсоннинг суратини эмас, балки унинг бутун ички дунёсини – сийратини ҳам кўрсатадиган омилдир. Маданиятлиликнинг асосий белгиларидан бири ҳам, бу – кийиниш одобидир. Кимнинг қандай кийинишига қараб, унинг дид–фаросати, моддий ва маънавий даражасини, ҳатто касбини ҳам аниқлаб олиш мумкин. Кийиниш маданияти, кийиниш одоби кишиларнинг ўзаро муомаласига, бир–бирига бўлган муносабати, юриш туришига ҳам таъсир қилади.



Лекин кийиниш ҳақида аниқ бир андоза мавжуд эмас. Кийим учун олинадиган турли нарсаларнинг ҳар бири кишининг диди, бўй–басти, ёши, моддий имкониятлари ҳамда жамиятда тутган ўрнига боғлиқ. Инсон керак бўлмаган ҳаридларни қилмаслик учун доимо ўзини бошқариб туриши лозим ва янги нарсалар уйингизда мавжуд бўлган кийимлар услубига, газламанинг рангига мос келадими – йўқми, уни бошқа

нарсалар билан кийса бўладими, ва ҳ.к. ларга эътибор бериши лозим.

Кийиниш – шахснинг ўзига хос хусусияти бўлиб, ҳамма вақт гўзаллик, уйғунлик, нозиклик, одоб, хушмуомалалик, одамшаванд-далик даражасининг ифодаси. Инсоннинг ташқи гўзаллиги кийим рангининг бир–бирига мослиги, табиийлиги ва соддалигидадир. Хушбичим ва чиройли кийинишнинг маъноси нимада? Кўзга ташланмайдиган ҳамда кишига табиий гўзаллик берадиган ва унинг айрим камчиликларини билдирмайдиган уст–бош, чиройли, хушбичим, гавдага, ёшига ва фаслга мос кийим кийишдир. Кийим маълум давр ва ижтимоий шароитда кишиларнинг гўзаллик ҳақидаги қарашлари мужассамлашувчи мода билан боғлиқ. Кишилик жамияти ривожи жараёнида бу қарашлар ўзгара боради, шу муносабат билан мода ҳам ўзлуксиз ўзгариб туради. Ўзбек халқининг миллий маданияти, урф –одатлари асрлар давомида давр ва шароитга, жамият тараққиётига мослашиб ўзгариб келган. Тарихга айланган кийим ва либосларни қандай кийиш урфи ва қоидалари деярли истисноли жиҳатлардагина ўз кучини сақлаб қолган. Аммо одамлар кийимларни танлаш ва ихтиро қилишдан тойганлари йўқ, аксинча, замонавийликка бўлган талаблар олдинги даврдагига нисбатан анча илгарилаб кетди.

Яхши кийиниш ўзига хос санъат. Киши бу санъатни эгаллаши учун мода талабларига риоя қилибгина қолмай, ўз дидини ҳам тарбиялаши керак. Дидни тарбиялаш учун меъёр ва ўзаро мос тушунчаларга асосланган санъатнинг барча турлари билан танишиб бориши лозим.

Зеҳн билан танланган ораста либос унинг эгасининг диди яхшилигини билдиради. Кўйлак жавони тўла бўлмасдан туриб ҳам дид билан кийиниш мумкин. Янги чиққан замонавий либос кетидан қувиш эмас, балки сиз учун зарур бўлган нарса ҳақида ўйлаб кўрган маъқул. Замонавий мода мато турларининг янгилиги билан ҳам белгиланади.



Жиддий эркакларга нисбатан аёллар замонавийлик масалаларида кўпроқ қайғурадилар. Эркакларга нисбатан аёллар модаси ўзгарувчандир. Юбка ва камзуллар бир калталашиб кетса, бир–икки йилдан сўнг – узунлашиб кетади. Кўйлакда баъзида белни кўрсатиб турадиган ҳолатлари пайдо бўлса, баъзида акси бўлади. Эркакларга нисбатан матоларнинг рангдор туслари ва фактураси турли–туман ва албатта, турли хил замонавий зийнатлар ҳам аёллар учундир. Аммо эркаклар умуман замонавийликдан йироқ десак нотўғри бўлар эди Кучли жинс соҳибларининг замонавийликка бўлган қизиқиши – охирги йилларда етарли даражада салоҳиятга эгабўлиб бормоқда.

Жиддий костюмларга тўқ жигарранг ва қора рангдаги, қулай ва сифатли оёқ кийимлар мос келади. Оч жигарранг ёки жигарранг оёқ кийимлар қора костюмга умуман тўғри келмайди. Бироқ қора оёқ кийим жигарранг костюмга мосдир. Таглиги қалин, қўпол спорт ботинкалари тантанали чиқиш учун мўлжалланган кийимларга тўғри келмайди, фақатгина спортив кийимлар билан мос тушмайди.

Ташқи кўринишингизда майда–чуйда нарсалар бўлмайди. Уларнинг ҳаммаси аҳамиятга эга. Зийнатлар ҳақида бир неча сўз. Афсуски, ҳамма ҳам костюмини безашда доимо тақинчоқлардан тўғри фойдалана олмайди.

Баъзилар ҳаддан ташқари зеб–зийнатларга кўмилса, баъзилар эса ўта оддийлашиб кетадилар. Авваламбор, ҳеч қайси аёл бу борада тежамаслиги лозим, аммо уларни кўз–кўз қилиш учун чегарадан чиқиб кетиш ҳам «меъёрдан чиқиш» каби дидсизликдир.

Дид билан кийиниш кишининг ўзига танқид билан қарай олишини ҳам ифодалайди. Инсон ўз табиий нуқсонларини сезиб, уни бошқаларга сезилмайдиган қилиб кийинмоғи керак. Кийим танланаётганда ёшни ҳам унутмаслик керак. Ёшлар спорт кийими бичиғида кийинадилар. Очиқ рангли, гулдор кийимлар уларга

кўпроқ ярашади. Ўттиз ёшдаги аёллар (шартли равишда) диди модага асос деб қабул қилинган. Бу ёшда аёл ўз қиёфасини яхши билмоғи, ҳуснига хусн қўшиладиган кийимларни танлай олмоғи лозим.

Қирқ ёшдан кейин ўтган йиллар оқибатида вужудга келадиган айрим нуқсонларни кийим ва пардоз билан яшириш кераклигини унутмаслик лозим. Семиз ёш аёллар жуда ҳам одми кийимлар билан кифояланмасликлари керак, чунки одми кийим семизлик билан бирга ёшликни ҳам, латофатликни ҳам яшириши мумкин. Муҳими кийимнинг шакли ва ранги меъёрида бўлсин.

Атир бўйи аёл кишига алоҳида бир латофат беради, унинг чиройини қандайдир сирли қадимги аёллик назокати билан ўрайди. Аммо ошириб юборманг. Керак бўлмаган жойда атирдан фойдаланманг.

Инсоннинг энг гўзал ва энг табиий зийнати бу – сочларидир.

Сочимизнинг чиройи ҳамда саломатлиги доимий эмаслигини ёддан чиқармаслигимиз зарур. Сочларни чиройли ва эътиборга тортар даражада кўринишга эга бўлиши учун биз уларни ҳар куни парвариш қилишимиз лозим. Аёл киши ўта замонавий кийинган, қимматбаҳо тақинчоқларга бурканган, юз–қўллари гўзал кўринишга эга бўлиши мумкин, аммо сочларининг кўриниши яхши бўлмаса – гўзал кўринмайди. Кишининг маданиятини биринчи навбатда унинг кийими таъкидлаб туради. Дид билан танланган кийим ва ораста кўриниш одамни ўзига нисбатан ишонч, ҳамда атрофдагиларда ёқимли таассурот уйғотади.

Эркак кишида кундалик кийиш учун кўзга у даражада ташланмайдиган костюм–шим ва яна махсус кечалар ва меҳмондорчиликлар учун мўлжалланган тўқ кул ранг ёки тўқ кўк ва қора рангдаги костюм–шимлар бўлиши лозим. Агар бу икки костюмни моҳирлик билан, бир–бирига уйғун бўлган тусдаги рангларда танлаб олинса, унда уларни бир – бирига мослаштирган ҳолда кийиб юриш мумкин. Бундан ташқари, бу икки костюмга спортивка тури комбинациялашган костюмни ҳам қўшиб тўлдириш мумкин. Бундай турдаги костюмни ишга кийиш урф бўла

бошламоқда. У безак ва ранглар билан бир–биридан фарқ қилувчи шим ва устки кийимдан иборат бу костюм уйғун ва мос бўлган ҳолда бир–бирини тўлдириши лозим. Масалан: майда катакли костюмга шим, майда катакли шимга эса бир тусдаги устки кийим кўпроқ мос келади.

Бизнинг жисмимиз ва ҳамма нарса покиза бўлиши шарт, ҳар қандай зўр башанг кўринишни чўнтакдан чиққан кир рўмолча бир пул қилади. Сочлар доимо тоза бўлиши ва тиниқ кўриниш касб этиши лозим. Эркаклар кунда соқолини олиб туриши, керак бўлса, кечқурун меҳмонга бориш учун тўқ костюм кийган бўлса ҳам икки мартадан олишга тўғри келади. Энг аҳамиятлиси, нафақат озода бўлиши, балки кийим дазмолланган бўлиши ҳам шарт. Оёқ кийимларни ҳатто ёмғир кунлари ҳам тозалаб чиқиш керак, зеро улар гоҳида эгасини ноқулай вазиятга солиб қўяди.

Замонавийлик асосий хусусиятларда унга индивидуал тарзда мослашувни тақозо этади. Аслида ҳеч қандай мода хунук ёки чиройли бўлмайди, у доимий мезонга эга эмас. Кеча қабул қилинмаган нарса, бугун табиий кўриниши мумкин. Табиатнинг шу хусусияти туфайли биз баъзида кўринишимизни янгилаб туриш имкониятига эгамиз. Янги чиққан замонавий либосларга мослашиш, одатда, сал қийинроқ кечади. деярли ҳамма вақт кўпчиликни ҳайратга солади. Тажрибадан шуни биламизки, бир йилдан сўнг янги мода бизга ўз ҳукмини ўтказади, кейин эса худди шу услубга мослашиб олгандан сўнг, ундан воз кечишдан бош тортамиз. Замонавий нарсалар, одатда, аёллар учун уч йил, эркаклар учун беш йил хизмат қилади. Эски модани «ушлаб» туришга интилманг, янгиси билан курашишни тўхтатинг.

Удум (мода) меъёр ҳисини, давр талаби, дид ва ёшга эътиборни талаб қилади. Шундай одамлар борки, улар тезда замонавийликнинг баъзи унсурларини илиб олади, бошқаларга эса «махсус мослашув жараёни» керак. Бундайларга бироз сабрли бўлишни маслаҳат берамиз. Қадимдан мақол бор «Чиройли кўринишга ҳаракат қил, аммо олифта бўлма». А.Навоий «Махбуб

ул – «қулуб» асарида «**Ўзига бино қўйган одам – ақлсиздир, ўзига зеб берган–беор, сатангдир** ..» дейди.

Замонавий кийиниш билан бизни ғашимизга теккан одам ўрнакка арзийдиган оила аъзоси ва яхши одам бўлиб чиқиши мумкин. Биз ҳам вақти келиб, шундай кийинишимиз мумкин. Башанг замонавий қиёфа кўр–кўрона, моданинг қулини қабул қилмайди. Ҳар қандай фасондаги кўйлак ҳам одамга ярашавермаслиги мумкин. Аммо замонавийликнинг доираси кенг. Ёши катталар, ёшлар, тўладан келган одамлар, озғин, бўйи пастлар ва баландлар учун фасонлар мавжуд. Башанг ва замонавий кийиниш санъати замонавийликнинг сосий талабларини ўзида қўллай олиш ва кўпроқ мос келадиганларини танлаб олишдан иборатдир. Ўз яқинларингиз қабулида бўлганингизда устки кийимингизни ечишни сўраб олиб қўйишингиз мумкин, бошқа пайтларда уй эгасини таклифини кутмоқ афзал.

Костюмга бўйинбоғ зарур. У фақат рангли ва спорт кўйлакларига нисбатан зарурият туғдирмайди. Расмий ҳолатларда устки кийимнинг тугмалари қадалган бўлади. Бундай ҳолатларда сиз танишларингиз квартирасига, ресторанларга (Айниқса, аёллар олдида), мажлисга, театрга киришингиз мумкин. Бундан ташқари, тугмаларни президиум столида ўтирганингизда ва доклад билан чиқиш қилганингизда тақиш лозим. Рақсга тушганингизда ҳам худди шу ҳолат.

Қадалмаган тугмалар билан сиз ўриндиқда театр томоша қилаётган ёки кечки овқат дастурхони олдида ўтиришингиз мумкин. Устки кийимнинг энг қуйи қисмидаги тугма ҳеч қачон қадалмайди. Диссертация ҳимояси учун кандидат тўқ рангли костюм кийиши лозим. Уйда халат ва пижама фақатгина эрталаб ёки кечқурун ваннага кириш учун кийилади. Бошқа пайтларда тўлиқ, батартиб ва қулай кийиниш лозим. Айниқса, аёл киши уйда чиройли кийиниши лозим, ранги ўчиб кетган, тор ёки осилиб кетган кийимлар кийиш ножоиздир. Ўзимизга мос тарзда кийинишимиз, тўсатдан меҳмонларни кириб қолишини айтмаган ҳолда, яхши кайфият билан юришга керакдир. Рўзғор масаласини ҳисобга оладиган

аёллар, эскирган либосларни яхши уйда киядиган костюмга айлантиришлари мумкин. У нафақат қулай, балки замонавий бўлмоғи ҳам лозимдир. Аёл кишининг шалвираган кийимларни кийиши ёки эскирган кийимларга қайта ишлов бергач, уни «уй кийимига кўзи қиймай» шкафга илиб қўювчиларни ҳеч нарса билан оқлаб бўлмайди.

Одатда эркаклар уйда трикотаж матоларидан бўлган спорт кийимлари ёки жинси киядилар. Агар квартира бўйлаб юрган эркакнинг кийими бироз эскироқ, шимидаги нақшлар рангдор ва ажойиб бўлса, бунинг қўрқинчли жойи йўқ. Ҳатто яхши кўринади. Асосийси, эскирган бўлса ҳам уларни вақтида ювишга ташлаб, тугмаларини мустаҳкам ва дазмолланган ҳолда тутиш лозим. Таклиф қилинган меҳмонлар ҳеч қачон шиппакда кутиб олинмайди, гарчи уй эгаси ҳар сафар янги либосда чиқиши шарт бўлмаса ҳам. Айниқса, меҳмон оддий кўйлакда келган бўлса.

Эркак кишининг асосий кийими – костюм. Бироқ доимо унда эркак киши башанг кўринавермайди. Костюм жусса ўлчовларига тўғри келиши лозим, ҳаракатларни чеклаб сиқмаслиги, юрганда халақит бермаслиги, одми рангда бўлиши керак. Кўйлак, бўйинбоғ ва пайпоқ танлашда ҳам эътиборли бўлинг. Буларнинг ҳаммаси, оёқ кийимни истисно қилмаган ҳолда ёшингиз, шароит ва бошқа маълум бир ҳолатга монанд бўлиши зарур. Эркаклар башанг бўлиб туғилмайдилар. Бу, авваламбор, тарбия ва ўз–ўзини тарбиялашдир. Башанг эркаклар керакли даража доимо батартибдирлар. Эркакларга ўзлари билан иккита дастрўмол олиб юришни тавсия этамиз: бири – устки кийим ёки шим киссасида, уни керак бўлганда ўзи учун ишлатилади (ишлатиб бўлгандан кейин ғижимлаб ташламанг), иккинчиси мутлақо тозаси – устки кийимнинг ички чўнтагида, махсус ҳолатлар учун (кўзойнакни артиш учун, бола ёки аёл кишига керак бўлиб қолган тақдирда бериш учун ва ҳ..). Иккинчи дастрўмолни устки кийимнинг ташқи чўнтагида, сал учини чиқарган ҳолда олиб юриш ҳам мумкин. Идеал даражадаги спортча гавдали одам ҳам суҳбат чоғида оёқларини чалиштириш, қимирлатиш, танишининг тугмачаларини ушлаш, қўлини киссасига

солиш тавсия этилмайди. Ўтирганда оёғингизни ёйиб олманг. Ўриндиққа чўзилиб олиш ва ўриндиқни у ёқдан бу ёқа қимирлатиб ўтиришдан ўзингизни тийинг.

Алоҳида кийимнинг қисмлари бир–бирига уйғун бўлиши керак. Спорт кийимларига лакланган туфли ёки галстуклар тўғри келмайди. Байрамда кийиладиган оҳорлик тўқ қора костюм–шимни оқ кўйлак, қора пайпоқ ва қора туфли билан кийилади. Ташқи кўкрак чўнтакдан оқ дастрўмолнинг учи чиқиб туриши мақсадга мувофиқ.

Комбинациялашган костюм билан (кул ранг чивиқ–чивиқ шим, қора устки кийим) иккита манжетли оқ кўйлак (манжетлар ва ёқа крахмалланган бўлиши лозим), кул ранг галстук, қора туфли ва тўқ пайпоқлар билан кийилади.

Бўйинбоғ доимо эгасининг дидини акс эттириб келган. Умуман олганда, спорт кийими ёки костюм–шим билан кийиш учун ипак ёки сунъий ипакдан бўлган ёки сунъий толадан ҳамда бир–иккита шерсть бўйинбоғлар ҳарид қилиб олиш лозим. Бўйинбоғни танлаш костюм фасони ва матосининг ранги, расмига боғлиқ. Жиддий костюмга табиий ҳамда сунъий ипакдан бўлган бўйинбоғлар тўғри келади. Капалаксифат бўйинбоғлар алоҳида вазиятлар учун мўлжалланган. Улар одми ва нафис тусда бўлиши лозим. Майда расмли костюмга ҳар қандай бўйинбоғ тушаверади. Олачипор костюмга бир тусдаги бўйинбоғ мос тушса яхшироқ бўлади. Аммо бунда иккита қоидага амал қилиш лозим: ё бўйинбоғни танлаётганда уни костюм ранги билан бир тусда, аммо сал очроқ ёки сал тўқроқ бўлишига ҳаракат қилиш керак. Чунки бу билан улар бир–бирини тўлдириб туради ёки костюм ва бўйинбоғ бир–бирига қарама–қарши тусда (албатта, уйғунлашган ҳолда) бўлиши лозим. Лекин бундай қарама–қаршилик сизда ягона бўлиши керак!

Дастрўмолни дазмолланган ҳолда шим чўнтаги ёки сумкада сақлаш керак. Аксиргандан сўнг уни қоқиб ўтириш ножоиз, дарров олиб қўйинг.

Эркак костюмини ёки аёлни нафис безайдиган дастрўмол – бошқа нарса. Эркакларникидан кичикроқ бўлган бу дастрўмол жамоатда кўз–кўз бўлишга арзийди. (бу борада бошқа бобларда хам фикр юритилади)

9.3. Гўзалликка ва тартибга интилиш

Тўғри ўтириш одоби. Азалдан бу нарсага катта эътибор билан қаралган.

Масалан, ўтириш қоидалари тўғрисида XVIII асрда Иоганн Зульцер томонидан нашр этилган «Қиз боланинг бахти ва тахти нимада»– китобида ёзилган. Бу тажриба ҳозирги кунда ҳам ўз аҳамиятини йўқотмаган.

«Тўғри ўтириш – бу санъат». Бу қуйидагини англатади: «Бошни ўта тикка ёки у ёқдан бу ёққа осилтириб аланглайверган ҳолда тутмаслик лозим». Сўнг: «Қўлларни чалкаштириб кўкракка олиб бориш, белга қўлни қўйиш, қўлини осилтириб ўтириш, елпиғични ўйнаб ўтириш, бармоқларини ўйнаш, пиёлани айлантириб ўтириш, сочини ёки кийимини тўғрилаб ўтириш мумкин эмас». Шунингдек: «Қаддини тик тутиш, ўриндиқда ялпайиб ётиб олиш, учига ўтириб олиш, ликиллаб ўтириш ва оёқларни чалиштириб ўтириш ножоиздир!»[65]

Стулда букчаймасдан, керилмасдан, тирсак билан таянмасдан тўғри ва эркин ўтириш тавсия этилади. Стулда ўтирган ҳолда силкиниш, стулнинг четигагина илиниб ўтириш, унга миниб олиш мумкин эмас. Стулга ўтирганда ҳам, ундан турганда ҳам овоз чиқмаслиги керак. Стулни тарақлатиб сурмаслик, балки орқа суянчиғидан ушлаб жойидан жойга кўчириш лозим. Ўтирганстулингизни оёқ билан тақиллатиш инсоннинг ғашига тегади. Ўтирганингизда тиззаларингиз жуфтлаштирилган, оёқ кафтларингиз бир – бирига мумкин қадар яқин қўйилган бўлиши лозим, бир оёқни салгина олдинга чиқариб қўйиш ҳам мумкин. Оёқларни чалиштириб ўтириш эркак ҳам, аёлга ҳам ярашмайди

[65] Иоганн Зульцер «Разговоры о красоте естества» (1777) https://ru.wikipedia.org/wiki/Зульцер,_Иоанн_Геор

ҳамда ўта маданиятсизлик ҳисобланади. Эркакларнинг оёқларини кериб, тиззасига қўли билан таяниб ўтириши уларнинг бесўнақайлиги ва тарбия кўрмаганлигидан далолат беради. Тарбия кўрган одам ҳеч қачон ва ҳеч кимга орқа ўгириб ўтирмайди. Даврада ҳамма вақт бошқаларга юз ўгириб ўтиришга, бунинг иложи бўлмаса, ақалли, ёнга ўгирилишга ҳаракат қилиш керак.

Катта ёшдаги кишилар хонага кираётганида ёки чиқиб кетаётганда ёшлар жойидан туриши шарт. Оёқлар кўп эътиборни талаб қилади. Жамоат транспортида йўловчилар оёқларини қандай тутишига эътибор беринг. Бири ялпайиб, оёқларини чўзиб, иккинчиси оёқларини ўриндиқ ичкарисига беркитиб олган. Қўшни оёқларини чалиштириб, яна кимдир оёқлари билан ўриндиқни оёғига илаштириб олган. Албатта бу индивидуал, бироқ мақтовга арзимайдиган холатдир.

Қадди–қоматни тутиш ва чиройли юриш Инсоннинг туриши, юриши ўтиришидан қўл ва оёқларининг холатидан унинг атрофдагиларга бўлган иззат – ҳурматини ёки ҳурматсизлигини билиш мумкин. Гавданинг ҳар бир вазиятида баодоблик, табиий эркинлик кўриниб туриши ва бу вазият шу шароитга зид бўлмаслиги лозим. Ҳеч ким йўқлигида ўзингизга йўл қўйишингиз мумкин бўлган ҳаракатлар бошқалар олдида жоиз бўлмайди.

Энг гўзал чеҳра, келишган қадди–қомат ёки чиройли, нафис кийим ҳам, агар юриш–туришга мос тушмаса, кишида ҳеч қандай таассурот қолдирмайди.

Инсон ҳамма вақт гўзалликка ва тартибга интилган, шунинг учун ҳам авлоддан–авлодга ўтиб келган ва одатга айланиб қолган удумлар ҳамда юриш–туриш қоидалари пайдо бўлган ва ҳар бир халқнинг анъаналарида ажойиб тарзда ўз ифодасини топган. Яхшиликка, гўзалликка интилиш инсонга хос ҳислатдир, инсоннинг хушмуомала ва одобли бўлишга интилиши бу оддий ҳолдир.

Инсонда ҳамма нарса гўзал бўлиши керак. Унинг ташқи кўриниши, ички қиёфаси, ҳатто исми ҳам, юриш–туриши ҳам гўзал бўлиши лозим. Кишининг самимий ва соф бўлиши билан бирга, чиройли юриши, қадди–қоматини адл тутиши, чиройли гапира

олиши, эркин хатти–ҳаракат қилиши яхши одат натижасидир. Атрофингизга қаранг ва сиз одамларнинг қандай юришини кўрасиз: бири букчайиб, бошқасининг қўллари осилиб юрибди, наригиси оёғини қийшайтириб қадам босади, яна бири манекен аёлларга ўхшаб ёнига ташлаб юрибди. Баъзилар, чўнтагига қўлини солиб, оломонни ёриб ўтишга ҳаракат қилади. Ҳар бири – «ўзича олам», бир бўлиб бефаросатликни кўрсатадилар. Агар ҳар бир киши ойнага қараб ўзини бошқалар олдида қандай юришини кўрганда эди!

Ҳар бир одамнинг юриши унинг хусусиятини келтириб чиқаради: баъзида эса бу костюмга ҳам боғлиқдир. Бўйи паст тўлиқ одамнинг юриши бошқа, озғин ва узун бўйлик одамники–бошқа. Агар қиз боланинг оёғида баланд пошнали туфли–ю, калта юбка бўлса, унда бир юриш услуби, кроссовка ва жинсида юрганида эса – бошқача кўринади.

Юриш ўта табиий бўлиши лозим. Кўчада бошни кўтариб юриш мумкин. Аммо бунда қўллар ҳаракати ташланаётган қадам ритмига мос бўлиши керак: қўлни осилтириб, туриши ва уларни у ёқдан буёққа марш ҳаракатига ўхшаб ташлаб юриш керак эмас. Юраётганда оёқни шундай қўйиш керакки, унда оёқнинг учи ва товони бир текис ҳаракатга мос равишда йўналтирилган бўлсин. Масалан, оёқни учини сал ичкарига қийшайтирироқ қўйиш лозим. Оёқлари қийшиқ одам қадамни тўғри қўйишга доимо эътибор бериши керак.

Агар сиз шеригингиз билан, айниқса, қўл ушлашиб кетаётган бўлсангиз, ёнингиздаги одамнинг қадам ташлашига мослашиб юришга интилинг. Агар аёл кишининг юбкаси торроқ бўлса, унда қадамини майдалаштириб юради, эркак киши эса, катта қадам ташлашига қарамасдан, у билан баравар юришга ҳаракат қилиши лозим.

Ишоралар ва юриш. Чиройли юриш, қадди–қомат, назокатли ишоралар ҳам аёлни, ҳам эркакни янада чиройли кўрсатади. Жуда ҳамкам ҳолатлардагина биз назокат билан қадди–қоматни тутиш ҳамда юришни табиат эҳсони сифатида қараймиз. Кўпроқ бу

сифатлар қийинчилик билан эгалланади. Уларни ўзида тарбиялаш учун спорт, ритмика билан шуғулланиш лозим. Бу қиз болалар учун жуда фойдалидир, буни ота–оналар ёдда тутсинлар. Чиройли юриш, қадди–қоматни тутиш, енгил ва гўзал равишда зинапоялардан чиқиш ёки тушиш ҳамда нафосат билан ўтиришни ўрганиш лозимдир. Айниқса, аёл ойнада қандай қилиб диван, стул ёки ўриндиқда ўтирганини кузатиши керак. Баъзи ҳолатларда ўзига пастлик қиладиган ўриндиқларда ўтирган аёллар оёқларини чалиштириб оладилар. Бундай вазиятда уларни чалиштирмасдан, бирлаштириб, тиззаларини бир томонга сал оғдириб ўтирган маъқул.

Ўриндиқнинг қўл қўядиган ушлагичига фақат энг яқин дўстлар уйида бироз ўтириш мумкин. Аммо бу ўриндиқда сизга яхши таниш бўлмаган аёл ёки киши ўтирган бўлса умуман ножоиздир. Ҳар қандай рефлектив ҳаракатларни назоратда тутмоқ лозим. Эснайверадиган одамлар нафақат нотаниш даврада, балки ишхона ва уйда ҳам кишининг ғашини келтиради. Маданиятли киши одамлар олдида умуман эснамасликка ҳаракат қилади. Агар буни билдирмасангиз, ичингизга ютсангиз, унда эснаш мумкин. Йўталдан тийилиш мумкин эмас. Йўталаётганда бошни бошқа томонга буриб оғизни қўл билан ёпилади, қаттиқ йўталда эса оғизга дастрўмол тутган маъқул. Рўмолчага секинроқ аксириш мумкин, бунда бошни чеккага бурмаса ҳам бўлади. Бутун хонани «тўлдириб» аксиришга йўл қўйманг. Аммо аксириш сиздан кучлироқ келса, юзингизни четга буриб аксираверинг.

Кўп ҳолларда биз айнан ўз хатти ҳаракатларимиз туфайли жамоат билан мулоқот қилишдан ўзимизни маҳрум қиламиз. Жамоада ўзини тутиш бўйича қуйидаги маслаҳатларни тавсия этамиз:

1.Қўлларингизни ўз ҳолига қўйинг, бўйинбоғни тортаверманг, тугмачаларни ўйнаманг ёки суҳбатдошингиз қўлига тегманг.

2. Аёл киши ўзуклари, тақинчоқлари, сумкасининг замоги билан «ўйнамагани», сочини бармоғига ўрамагани маъқул. суҳбатдошнинг буюмларини олиб ўйнаб туриш ҳам яхши эмас.

3. Дастурхонни бурама сочга айлантирманг, идишларни ўзига қўйинг, уларни жаранглатманг. Аммо агар сиз ўзингизни тута олмасангиз, чўнтагингизда гугурт қутисини олиб юринг.

4. Қоринни қўл билан ушлаб урманг.

5. Суҳбатдош ёки яқинда турган одамга орқа қилиб ўгириш одобсизликдир.

6. Жамоада бошни қашлашга йўл қўйиш мумкин эмас (ҳатто бармоқ учида ҳам).

7. Бармоқларни қарсиллатиш ман этилади.

8. Минғирлаш, ғўнғиллаш нафақат ҳамкасабаларга, балки оила аъзоларига ҳам хуш келмайди.

9.Сўзлашаётганда елкангизни қисманг. Баъзида одамлар суҳбатдошига унинг ножоиз ҳаракати қанчалик ёмон таъсир қилишини ҳатто тасаввур ҳам қила олмайдилар;

10. Изҳорларингизни қаттиқ кулги билан якунламанг. Бу невроз ҳолати аксил таъсирга эга, мутойиба ёки ханда ҳақида гапирмаса ҳам бўлади.

Шундай кишилар борки, ҳар бир гапдан сўнг хиринглаб кулиб қўйишни одат қилиб олганлар. Ўзингизни кузатиб, агар шундай ҳолатлар сизда ҳам бўлса, ундан воз кечишга ҳаракат қилинг.

Таянч иборалар

Эстетик маданият, ташқи кўриниш, инсон, мода, эстетик дид, кийимлар, гармония, дисгармония, кийим танлаш, хизматчи, хатти–ҳаракат, имо–ишора, эстетик жиҳатлар, тўғри юриш, тўғри ўтириш, гавдани тутиш, қадам ташлаш, бўй–баст ва қоматни ушлаш, тана ҳаракатларини тўғри йўналтириш, узук, тақинчоқ, сумка, иллат, мулоқот, гўзал чеҳра, келишган қадди–қомат, чиройли, нафис кийим, костюм–шим, замонавийлик, бўйинбоғ, дастрўмолча.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар.

1. Эстетик маданиятнинг мазмуни бошқа маданиятлардан қандай фарқ қилади?

2. Ташқи кўринишнинг инсон фаолиятидаги аҳамияти қандай?

3.Ташқи кўринишга эътиборнинг заруриятлиги ҳақида нималарни биласиз?

4. Ўзини тутиш (манера) ҳақидаги фикрингиз.

5. Хизматчининг ташқи кўринишида хатти–ҳаракат ва имо–ишоранинг эстетик жиҳатлари нима?

6. Тўғри юриш, тўғри ўтириш, гавдани тутиш, қадам ташлаш, бўй–баст ва қоматни ушлаш, тана ҳаракатларини тўғри йўналтириш ҳақида нималарни биласиз?

7. Кийиниш маданияти, кишиларнинг нимасига таъсир қилади?

8. Инсоннинг ташқи гўзаллиги қандай ижобий таъсирлар кўрсатади?

9. Хушбичим ва чиройли кийинишнинг маъноси нимада?

10. Жамоада ўзини тутиш бўйича қандай маслаҳатлар тавсия этилган?

X боб. БАНК БОШҚАРУВИДА МУОМАЛА МАДАНИЯТИНИНГ АСОСИЙ ЖИҲАТЛАРИ

10.1. Бошқарувда муомала маданияти

Инсоннинг гўзал ҳаёт кечириши, жамиятда ўз ўрнини топа олиши, бошқаларнинг ҳурмат – эҳтиромига эришишда муомала маданиятининг ўрни каттадир. Инсоннинг ширин сўзлиги унинг тарбияланганидан гувоҳлик берса, сўзга бойлиги, чечанлиги, билимдон ва ўқимишли эканлигини кўрсатади. Гўзал муомала инсон дилини қанчалик хушнуд этса, аксинча аччиқ сўз, қўпол муомала инсон қалбини ларзага солади.

Муомала қилишни билиш – авваламбор, суҳбатни олиб бора олиш қобилиятидир. Бу ерда ҳам умумқабул қилинган қоидалар мавжуд. Суҳбатдошингизни гапини бўлмасдан уни эшитишни ўрганинг. Зеро суҳбатдошингизга ҳамдардлик, лаёқатлилик, яхши ниятли эканлигингизни кўрсатиб, уни диққат ва сабр–тоқат билан эшита олишнинг ўзи – бу истеъдод.

Лекин бу истеъдод туғма эмас – ҳар бир инсон уни ўзида ҳамда фарзандларида мужассам этиб, тарбия топтириши мумкин. Суҳбатдошингизни тинглаётиб, иложи борича унинг кўзига қарашга ҳаракат қилинг. Суҳбатдошингизнинг гапларига тасдиқ сифатида ё бошингизни силкитиб ёҳуд сўзлар билан суҳбатга бўлган жонли қизиқишни кўрсатишга ҳаракат қилинг. Ҳеч қачон суҳбатдошингизни гапини бўлиб, у билан баҳслашишга ва раддия билдиришга интилманг. Агар суҳбатдошингиз сизни унга бўлган эътиборингизни суиистеъмол қила бошласа, чиройли қилиб узр сўраган ҳолда вақтингиз озлигини, бандлигингизни айтиб суҳбатни бошқа кунга кўчиришни сўранг. Фақатгина ўз дардини гапириш учунгина суҳбатлашадиган одамдан ёмон суҳбатдош чиқади. Зеро, охир–оқибат у тингловчиларсиз қолиши мумкин.

Муомала одоби бошқа, кишилар қадр–қимматини, иззатини жойига қўйишни, анъанавий ахлоқий–меъёрий талабларни бажаришни тақозо этади.

Шунинг баробарида, у инсондаги яхши жиҳатларни намоён этиши, билан ҳам ажралиб туради. Унинг энг ёрқин, энг сермазмун ва ифодали намоён бўлиши нутқ воситасида амалга ошади. Сўзлаш ва тинглай билиш суҳбатлашиш маданиятининг муҳим жиҳатларини ташкил этади. Шу боис, муомала одоби ўзини, энг аввало, ширинсуханлик, камсуқумлик, босиқлик, хушфеъллик сингари ахлоқий меъёрларини намоён қилади.

Муомала одобларининг яна бири бу – инсоний нигоҳ. Маълумки, одамнинг нигоҳида, юз ифодасида, қўл ҳаракатларида унинг қай сабабдандир тилда ифодаланмаган ҳиссиёти, талаблари ўз аксини топади. Чунончи, суҳбатдошининг гапини охиригача эшитмай, қўл силтаб кетиш ёки қўпол муомалада бўлиш маданиятсизликни англатади. Суҳбатдошингизни фикрини нотўғри деб билган тақдирингизда ҳам тарбияли ва камтар инсон сифатида муносабатда бўлиб, «Менимча адашдингиз?» «Узр, мен бошқа фикрдаман», «Кечирасиз, мен сизнинг фикрингизга қўшилмайман» деган иборалар билан мурожаат қилинади. Ҳеч қачон «умуман нотўғри», «бу тўғрида ҳеч нарсани тушунмайсиз», «бу нарсани ёш бола ҳам билади» деган ибораларни ишлатиш мумкин эмас.

Гапираётган инсоннинг фикрини бўлиб, «Бўлиши мумкин эмас», «Ўзингиз ишонасизми?» тарзидаги иборалар билан чалғитиш ҳам одобсизлик саналади.

Хушмуомалалик ва одоблилик муғомбирлик ҳамда қалбаки тортинчоқликдан келиб чиқмаслиги, самимий, табиий ва беғараз, ҳар қандай муғомбирлик ва ёлғон тортинчоқликдан ҳоли бўлиши керак.

Барча даврларда суҳбат, инсонлар ўртасидаги мулоқот асосини ташкил қилган. **Суҳбат** – бу фикрлар алмашинуви бўлиб, у ақллилик ва чиройли сўзлашнинг белгиси ҳисобланмайди. Баъзи инсонлар қандай гап бошлашни билишмайди, гапирганда ҳам ўзларини йўқотиб қўядилар. Жуда кўп кераксиз сўзларни, ишлатадилар.

Бугунги кунда баъзи ёшларимиз нутқи фақат жаргон ва вульгар сўзлардан иборат. Агар суҳбатдошингизнинг нутқи жаргон

сўзлар билан тўлиб–тошган бўлса, ўзи қийналиб, пойма–пой гапирса, талаффузи яхши бўлмаса, оҳанги қулоққа ёқмаса, энг мазмунли суҳбат ҳам ўз қимматини йўқотади. Ҳамма вақт аниқ–равшан, ҳовликмасдан, мулойимлик ва майин овоз билан гапиришга ҳаракат қилиш керак. Ҳовликиб айтилган сўзни тушуниш қийин бўлади, жуда чўзиб, секин гапириш эса кишининг сабр–косасини тўлдиради. Талаффуз этилган ҳар бир сўз, бўғин ва оҳанг аниқ ва равшан жаранглаши лозим. Жуда нозланиб гапириш ҳам хунук одат.

Ўз она тилини ҳурмат қилган инсон унинг бузилишига йўл қўймайди. Ажнабий сўзларнинг аниқ маъносини билган ва уларни тўғри талаффуз эта оладиган киши, зарурат бўлса, уларни ўз нутқида ишлатиши мумкин.

Овоз оҳанги. Суҳбатнинг тавсифини белгилаб бериш учун сўз бойлиги ва сўзнинг грамматик қурилишигина етарли эмас, бу ерда гаплашиш оҳанги, яъни интонация муҳим роль ўйнайди. Сўзлашиш оҳанги ирода ва эмоционал таъсирни, ҳиссиётни акс эттиради. Сўзлашиш оҳангидан ҳатто кишининг кайфиятини билиш мумкин. Оҳанг маълум даражада кишининг хулқини ҳам акс эттиради. Яъни суҳбатдошимизнинг тарбияли ёки тарбиясизлигини кўрсатади. Битта сўз ёки иборанинг ўзи қандай оҳангда айтилганлигига қараб, бизга ҳар хил таъсир этиши мумкин. Кўпинча айтилган сўз эмас, балки ҳақоратомуз оҳанг кишини ранжитади. Сўз оҳангининг чиройлилиги ёки ингичкалиги билан сиз бевосита атрофдагиларда оғир ёки енгил кайфият уйғотасиз. Ифодаланаётган сўзларнинг маъноси суҳбатдошин-гизнинг жавоб бериш имкониятини яхшилаш даражасида бўлса бас. Ҳақиқий маълумот сўз оҳангиздадир. Асосий хавф шундаки, на сиз ва на сизнинг суҳбатдошингиз нишонга тегувчи бевосита ифодаланувчи маълумотни англанган тарзда ҳам, англанмаган тарзда ҳам таҳлил қила олмайсиз. Ҳар бир замонавий инсон ўз сўз оҳангини ўзгартириш имконига эга. Авваламбор, ҳаққоний эслашга ҳаракат қилинг, қачондир сиз ўз сўз оҳангизга нисбатан мақтовлар эшитганмисиз. Агар сиз ўз сўз оҳангизнинг яхшилигига

ишончингиз комил бўлса, унда овозингизни тасмага ёзиб олиб, уни эшитиб кўринг. Биринчи эшитишдаёқ кўпчилик ўзининг сўзлаш оҳангини ҳайрат билан таниб қолишади.

Ёқимли оҳанг, бунда биз аёлларни назарда тутяпмиз, одатда нафис оҳангдир, баланд ҳам, паст ҳам, тез ҳам, секин ҳам эмас. Агар сизнинг овозингиз бошқаларга ёқмаса, ҳаётингиздаги тутган ўрнингизга унинг мос келмаганидан бўлиши мумкин. Эҳтимол, сиз гаплашаётганда чарчарсиз. Бошқа нутқдаги қусурлар ҳам тўғриланса бўлади. Аммо чиройли нутқ учун фақат оҳангнинг нафислиги етмайди. Дунёқарашнинг бойлиги нутқни янада гўзаллаштиради. Зеро, қуруқ сўзлардан иборат чиройли нутқ одамларда сизга нисбатан киноя уйғотади.

Буюк мавлоно Жалолиддин Румий «Ичиндаги ичиндадир» номли асарида «**Сўз буюкдир. Зеро Аллоҳ бўл демаса ҳам олам бўлаверар эди. Чунки Аллоҳнинг хоҳишини ўзи етарлидир. Аллоҳ «Бўл!» деб Сўзни буюк қилди»**,? деган.



Мавлоно Жалолиддин Румий 1207-1273 й.

Шундай экан, сўзларни мазмун билан бойитиш ҳам муҳимдир. Чиройли нутқ эгаси ўз нутқи билан бир – икки мартагина одамларни ўзига жалб қилиши мумкин. Лекин мазмунсиз чиройли сўзлар одамлар меъдасига тегади. Зеро, ҳозирги пайтда Сиз нотиқлик билан юзланаётган одамлар аввалида сизга кўпроқ ижобий эмас, танқидий нуқтаи назардан ёндашадилар. Иш, мартаба, кечинмалар ва кайфиятнинг ёмонлиги ҳам, бетоблик ҳам атрофдагилар билан қўпол муомалада бўлиш ҳуқуқини бермайди. Ҳатто буйруқни ҳам мулойимлик, майин овоз билан ва шу қатори бир вақтда ишга доир қатъийятлик билан бериш мумкин.

Суҳбат. Суҳбат олиб бориш маҳоратини эгаллаш учун қадимги нотиқлар каби зарур бўлган билимларни эгаллаш лозим. Аммо бу дўстона учрашувларни нотиқлик санъати бўйича мусобақага айлантириш дегани эмас. Ҳар кимга ҳам ақлли

гапларни осонлик билан етказиш қобилияти берилмайди. Суҳбатлашиш санъатида сергапликка йўл қўймай машқ қилиш лозим, одамга мослашиш керак ва узоқ тажрибага эга бўлгандан сўнггина ўз истиқболини кўриш мумкин. Авваламбор биз ўз «мен»лашимиздан қочишимиз лозим, ўзгаларнинг қизиқишига эътибор бермоқ – бу ҳар бир суҳбатнинг асосий афзаллигидир. Жамоага ёқиш учун суҳбатдошингизга яқин бўлган ва уни кўпроқ қизиқтирадиган суҳбат мавзуларини танлашингиз лозим. Жамиятнинг баъзи аъзоларига доимо ҳамма нарсадан нолийверадиган ва айб қидираверадиган одамлар киради. Аммо мулоқот қилиш меъёри ва тажрибасига эга ҳақиқий одобли инсон ҳамиша ўз талабалари даражасида камтарин, мулоҳазаларида эса нотакаббур ва бағрикенг бўлади. Агар жамоат сизга нотаниш бўлса, суҳбатда мавжуд одамлар борасида гаплашмаганингиз маъқул, аввал уларнинг ўзаро муносабатларини кузатиб, шу асосда бирон бир нарса дейишингиз мумкин.

Сўз бу ўзингизга қарши қуролга айланувчи кучдир. Яқинингизни айблашдан олдин, ўйлаб кўринг, ҳасадгўй бўлманг. Кўролмаслик ҳиссини очиқчасига кўрсатманг, бундан сизга бўлган муносабат ижобий ўзгариш касб этмайди. Атрофдагилар учун нотаниш бўлган тилда бирон–бир одам билан суҳбатлашиш маданиятсизликдир. Суҳбатдаги ҳар бир сўз суҳбатдош учун аниқ ва тушунарли бўлмоғи лозим. Агар сизнинг нутқингизни тинглаётган одам бирон–бир сўзни қайтариш учун гапингизни бўлса, тез орада суҳбатдош сизга бўлган қизиқишини йўқотади. Бунда нутқ ўта баланд оҳангда бўлмаслиги лозим, акс ҳолда, ўзингизни ноқулай аҳволга солиб қўясиз. Сизнинг суҳбатингизга учинчи суҳбатдош қўшилса–ю, мавзу эса ўта нозик хусусият касб этса, сиз илтифотли ва ҳушмуомалали бўлинг. Жамоатда турли нарсалар ҳақида гап кетади, саволлар чуқурлашиб кетмайди, бирон–бир нарса ҳар тарафлама кўриб чиқилмайди, балки қисқача мулоҳаза юритилади, аммо юзаки эмас. Ҳеч қачон бошқалар билан гаплашиш истаги борлигини ёки суҳбат сизга зерикарли эканлигини кўрсатманг, суҳбат чоғида атрофга аланглаб, қўлга

тушган бирон нарсани ўйнаб ёки соатга қарайвериш мумкин эмас. Суҳбат чоғида ўзини кўкларга кўтариб, ўз фаолияти, изланишлари, мулки, ўз танишлари доираси ёки кимнидир исмини рўкач қилиш билан мақтаниш яхши эмас – булар суҳбатдош ақлининг қанчалик тор эканлигидан гувоҳлик беради. Мунозара қилинаётган муаммолар доираси кенг бўлиши мумкин, бироқ нима бўлганда ҳам ўзингизни ишончли ҳис қиладиган, ўзингизга мос бўлган мавзуларда суҳбат олиб боришингиз мақсадга мувофиқдир. Суҳбатдошни соғлиқдан нолиш, об–ҳаво ҳақидаги сўзлар билан чарчатманг. Суҳбат ҳақиқатан ҳам, қизиқарлироқ бўлиши учун барча қобилиятингиз ва ҳазилкашлигингизни ишга солинг.

Суҳбатлашиш одоби. Суҳбатлашиш муомала маданиятини шакллантиришнинг муҳим воситаларидан бири саналади. Ҳар қандай суҳбат, аввало маълумотлар алмашинувидир. Суҳбатлашиш орқали инсонлар бир–бирлари билан мулоқотга киришадилар, бир–бирлари ҳақида маълумотга эга бўладилар, бир–бирларини тушуниб борадилар, шу билан бирга муомала маданиятларидаги айрим бўшлиқларни тўлдирадилар. Зеро шоир Чустий таъбири билан айтганда:

Орттирур меҳрингни ҳардам меҳрибонлар суҳбати,
Жонга жон бахш айлагандек, жонажонлар суҳбати.
Сира осон бўлмаган мушкул тугунларни ечар,
Фикри қилин қирқ ёрувчи нуктадонлар суҳбати[66].

Суҳбатлашиш одобида қуйидагиларга эътиборга қаратиш мақсадга мувофиқ:

– суҳбатлашаётган кишиларнинг гапини бўлмаслик лозим. Агар зарурати бўлса, албатта, узр сўраб мурожаат этиш кишининг маданиятли эканлигини билдиради;

– суҳбат мавзуи ҳақида етарли маълумотга эга бўлмай туриб суҳбатга асло аралашманг, зеро, оқибатда бемаврид фикрингиз учун уялиб қолишингиз эҳтимоли мавжуд;

[66] Чустий. Кўнгил тилаги. Чуст матлубот жамияти уюшмаси. 1994. 37–бет.

– суҳбатлашаётганларга қарата луқма ташламанг. Бу ўринсиз қилиғингиз суҳбатлашаётганлардан бирини ранжитиши мумкин;

– суҳбатдошга оғир ботадиган, уни хафа қиладиган, ноқулай вазиятга солиб қўядиган ҳамда суҳбатдошингиз хоҳламайдиган мавзу бўйича суҳбат қурманг. Бу борада зеҳнли ва фаросатли бўлиш киши учун доимо муваффақият олиб келган;

– суҳбатдошингизни ҳаддан зиёд мақтаб юборманг. Ўринсиз мақтов дўстона муносабатга путур етказади. Чунки бундай суҳбатлар аксарият ҳолларда зерикарли бўлади;

– суҳбатдошингизнинг кимлиги, мавқеи, қизиқиши, ижтимоий келиб чиқиши ва шу каби хусусиятларини аввалдан билишга ҳаракат қилинг. Шунда у билан бўладиган суҳбатингиз мазмунлироқ бўлади;

– суҳбатдошингизни ҳурмат қилишга ўрганинг, ҳатто унинг фикрини сиз нотўғри деб билганингизда ҳам охиригича эшитинг;

– танимаган ёки энди танишган одамлар билан суҳбатлашишда асосий мавзу, албатта, спорт ёки сериаллар бўлади. Бироқ бундай суҳбатларда оилавий масалалар, шахсий ҳаётдаги келишмовчиликлар, иш жойидаги муаммолар ҳақида суҳбатлашиш ўринсиздир. Шунингдек, суҳбатдошлар уч ва ундан ортиқ кишини ташкил қилса–да, икки таниш одам бир–бири билан ўзлари билган мавзуда суҳбатлашишлари бошқаларга нисбатан ҳурматсизликни билдиради;

– суҳбатга қўшилишни истасангиз албатта суҳбат мавзусини, суҳбатлашаётганлар кайфиятини ҳисобга олинг. Яхши кайфиятда суҳбатлашаётганларга қўрқинчли, ваҳимали, кўнгилсиз ҳолатлар ҳақида гапирманг. Айниқса, бемор билан суҳбатлашганда жуда эҳтиёткор бўлинг; беморнининг кўнглини яхши, мулойим ҳамда касаллигидан бироз бўлса–да чалғитувчи сўзларни топиб гапириш мақсадга мувофиқ;

– суҳбатлашишнинг асоси фақат гапиришдан иборат эмас, балки тинглаш ҳамдир. Аммо, тинглаш фақат эшитиб ўтириш дегани ҳам эмас. Яхши суҳбатдош суҳбатдошининг фикрини

тинглайди, гапининг мағзини чақишга ҳаракат қилади., фикрларидан мантиқий хулосалар чиқаради, қўшилмаган тақдирда: «Дарҳақиқат, мана бу фикрингизда жон бор, бироқ аввалги гапингиз бироз муболағали» ёки «Кечирасиз, менимча шу фикрингизни бошқачароқ ифода этганингизда янада тушунарлироқ бўлар эди», ёки «Фикрингизни бўлганлигим учун узр, лекин мен буни бошқача тасаввур қиламан» ва ҳоказо. Зинҳор «Бўлиши мумкин эмас», «Гапингиз мутлақо нотўғри», «Бу ҳақда ҳеч нарсани билмайсиз», «Сиз айтаётган гапларни ёш бола ҳам билади» деган ибораларни ишлатмангки, бу суҳбатдошингизнинг иззати, нафсониятига тегади;

– суҳбат пайтида ҳадеб соатга қараш, ён–атрофга аланглаш, бошқа бировга пичирлаб гапириш ҳурматсизлик ва маданиятсизлик белгиси саналади. Бу ҳолат суҳбат олиб бораётган кишига ниҳоятда салбий таъсир кўрсатади. Натижада суҳбат самарасиз якунланади.

Бугунги воқелик оламнинг кўп ишлари ва ҳақиқатларига янгича қараш, уларни бутун мураккабликларини янгича идрок қилиш ва янгича сиёсий, иқтисодий, маънавий мезонларда баҳолашни талаб этади.

Миллий маънавиятимиз ва қадриятларимизнинг қайта тикланиши, ўзлигимизни англай бошлаганимиз туфайли бугун ҳар биримизнинг онгимиз, тафаккур тарзимизда муҳим ижобий ўзгаришлар рўй бермоқда. Ҳаётий ўзгаришлар одамларимиз қалби ва онгига сингиб, уларда келажакка ишонч туйғусини, Ватанга муҳаббат, эркинлик ҳиссини тарбияламоқда. Мазкур жараёнлар сўзлашув маданиятини такомиллаштиришда, уни янада гўзаллаштиришда ҳар бир кишининг масъулиятини талаб этади.

Суҳбатда нимадан сақланиш лозим?

Тарбияли киши ўзи ҳақида энг охирида гапиради. Агар ундан бу ҳақда сўрашган тақдирда ҳам мавзуни бошқа тарафга буриб юбориши маъқул.

Шахсий муаммолар оилавий ёки дўстлар даврасида муҳокама қилинади. Жамоатга эса ҳордиқ олиш учун чиқилади. Уй ишлари

ва касалликлар тўғрисида яхшироқ мавзу тополмаган одамлар гапирсинлар. Бошқанинг ғашига тегадиган шахсий мавзулардан қочинг. Ишончли маълумотларни ҳаммага тарқатишярамайди, бу кўпроқ сергапликдан далолат беради.

Кўпчилик бундай одамлар билан масофа сақлашга ҳаракат қилади. Сабаби, диққат марказида бўлиш учун ҳамма нарсага тайёр бўлган бундай «суҳбатдошлар» ҳеч кимнинг қадр–қиммати билан қизиқмайдилар. Зеро, бировнинг қусурларини кўрсатиш-нинг фойдасидан кўра зарари кўпроқ.

Бошқаларнинг айбини кўрсатиш эвазига ўзини «минбарга» олиб чиқувчилар нафақат одобсиз, балки ахлоқсиз ҳам саналадилар. Ҳақиқий инсонлар жамоатда бошқалар айбини айтишдан ўзларини тия биладилар. Суҳбат қизиқарли бўлмоғи лозим. Турли пиширикдар пишириш ёки футбол ўйинидаги усуллар ҳақидаги мавзулар узоққа чўзилмайди. Тор доирадаги бундай мавзулар ҳақида гапириш ва ўргатиш даврадагиларни чарчатиб қўйиши мумкин. Шунчаки гапдонлик учун керак–керакмас беҳуда гапларни гапиришдан ҳеч ким лаззатланмайди. Агар тингловчилар сизни сўзларингизга нисбатан диққатсиз бўла бошласалар, суҳбатни тўхтатинг;

сўзларингиз қизиқарли эканлигига амин бўлсангизгина суҳбатлашинг. Фақат тингловчилик қилиш ҳам одамларни зериктиради, баъзида сиз ҳам бирон бир фикр бериш орқали ўз муносабатингизни билдириб турганингиз маъқул. Гуруҳ бўлиб жамоадан чиқиб кетманг. Агар шундай истагингиз бўлса, уйингизга ўзингиз истаган одамларни таклиф қилишингиз мумкин. Баланд мартабадаги кишилар то сизга мурожаат қилмагунларига қадар, ҳадеб улар билан мулоқот қилишга шошилманг. Якунланмаган суҳбатни ўртасида ташлаб кетманг. Агар суҳбатдошлардан бири сизга қарши фикр билдирса, жиззакилик қилманг, гарчи мавзу ўта қизиқарли бўлган тақдирда ҳам қолганлар сизнинг эмас, сизга қарши бўлган киши тарафини олишлари мумкин. Даврада бирор одам билан шивирлашга ўтманг. Бу атрофдагиларнинг ғашига тегади. Сўзлашаётганда секин ва босиқлик билан гапиринг.

Нигоҳингиз суҳбатдошингизнинг тугмачаси ёки бошқа нарсасига эмас, балки унинг нигоҳига қадалган бўлиши лозим. Бошқаларни қўл билан кўрсатиш ярамайди. Суҳбат чоғида қўллар суҳбатдошнинг елкасида бўлиши шарт эмас. Стол атрофидаги суҳбат диққат–эътиборни жалб қилиши, айниқса, ҳурмат юзасидан ўнг томондаги аёлга қаратилган бўлиши керак. Умумий суҳбатга бир чеккада ўтирган узоқдаги одам билан сўзлашиб, шовқин қилиш орқали ҳалақит берманг. Шошиб турган киши билан суҳбат олиб боришга ҳаракат қилманг. Агар эркак аёл билан кетаётган бўлса, уни фақат зарурат юзасидан тўхтаб гаплашиш мумкин. Сўзларига қараб танишларингизга баҳо берманг, унинг амали сўзларидан яхшироқ бўлиши мумкин.

10.2. Муомала маданиятининг асосий тушунчалари ва тузилиши

Муомала шахслараро муносабатнинг шундай кўринишики, унинг ёрдамида одамлар бир–бирлари билан ахлоқий, эстетик, маданий, сиёсий ва руҳий жиҳатдан алоқага киришадилар, таъсир ўтказадилар ва таъсирланадилар. Шу маънода, баъзи бир мулоҳазаларга кўра, қуйидагини тавсия этиш мумкин: **«Муомала – бу инсонлар ўртасидаги алоқаларнинг пайдо бўлиши ва ривожланиши ҳамда уларнинг ҳаёт фаолиятидаги эҳтиёжнинг мураккаб жараёни бўлиб, ўзга кишилар билан маълумот алмашиш, уларни тушуниш ва идрок этишнинг ҳамкорликдаги стратегиясидир».**



Бу муаммонинг объекти – идеал руҳий воқеликдир. Бу ерда гап инсон тафаккурининг ақлий, ҳиссий ва ихтиёрий пайдо бўлиши ҳамда унинг руҳиятини онгости жараёнларида юзага келиши ҳақида кетяпти. Унинг предмети эса инсонлар муомаласи ва

фаолиятининг руҳий ва ахлоқий тарафи ҳамда турли хил вазифада фаолият юритувчи инсонлар гуруҳининг ўзига хос руҳий жараёнлари ҳисобланади.

Шу боисдан муомала ижтимоий категория сифатида турмушнинг барча соҳаларида қўлланиш моҳиятига кўра бевосита ёки билвосита иштирок этади.

Дастлаб «муомала» ва «алоқа–коммуникация» тушунчаларининг ўхшаш томонларини аниқлаб олиш лозим. Алоқа–коммуникация – ялпи алоқанинг бир тури бўлиб, йўналтирилган алоқа деб юритилади. У моҳиятан маълум бир ҳодиса ҳақидаги маълумотни бошқаларга узатади. Масалан, оммавий ахборот воситаларида кўрсатув учун йўналтирилган маълумотларда муомала алоқа–коммуникация воситаси вазифасини бажаради. Бундай ҳолатда муомала, энг аввало субъект–объект муносабати сифатида намоён бўлади.

Муомала жараёни икки тарафлама характерга эга: у ўз моҳиятига кўра ахборот ёки маълумотларни шунчаки узатиш ва қабул қилишга қараганда кенг қамровли бўлиб, икки ёки ундан ортиқ инсонлар ўзаро таъсирининг мураккаб тизими ҳисобланади. Шунга кўра муомала акти бир инсоннинг бошқа инсон(лар) билан муомалага киришиб, унда ўзиникига ўхшаш хусусиятларни топа олиши, уларга муносиб жавоб қайтариши. Улар билан ўзаро мулоқотда оптимал даражага эришсагина ўзининг муомала жараёнидаги муносиб ўрнига эга бўлади. Бундай ҳолатда муомала, энг аввало субъект–субъектга муносабати тарзида кўзга ташланади.

Лекин шуни таъкидлаш лозимки, кўпгина илмий–оммабоп адабиётларда муаллифлар «муомала» ва «коммуникация» тушунчаларини синоним тарзида ишлатадилар. Айтиш мумкинки, муомала жараён сифатида тугал натижани объектив эҳтиёжлар, аниқ манфаатлар, мақсадлар, тузилмалар, воситалар, муомала техникаси нуқтаи назаридан кўриб чиқади. У пайдо бўлганидан бошлаб илмий тавсифланадиган қатор даража ва босқичлардан ўтиб келган.

Шунингдек, муомала ҳамкорлик фаолиятининг муҳим омили эканин алоҳида таъкидлаш лозим. Муомаланинг ижтимоий,

иқтисодий, сиёсий, ҳуқуқий соҳалардаги ҳамкорлиги иккала томоннинг манфаатига асосланади. Шундай бўлган тақдирдагина, мулоқот самарали якунланиши мумкин. Бу борада Президентимизнинг қўшни давлатлар ва давлатлараро ҳар томонлама шартномаларни имзолаш учун олиб борадиган мулоқотлари юқоридаги фикрларимизга мисол бўлади.

Шундай ҳолатлар ҳам бўладики, мулоқо жараёнида ҳамкорларнинг ўзаро мулоқотида умумий манфаатлар кузатилмайди, шу билан бирга, бу ҳолат ҳамкорликнинг узилишига ҳам олиб келмайди. Бундай ҳолат аксарият ҳолларда сиёсий, иқтисодий соҳа вакилларининг ўзаро кузатувчи ва эксперт сифатида иштирок этадиган учрашувларида кузатилади.

Психолог олим Э.Ғозиев муомала тузилиши тўғрисидаги тадқиқотларида муомаланинг қуйидагилардан таркиб топганлигини кўрсатади:

1. Коммуникатив (бир томонлама) ахборот узатиш.
2. Интерактив (икки томонлама ўзаро таъсир).
3. Перцептивлик (ўзаро бир–бирини идрок қилиш).

Жумладан, «муомаланинг биринчи томонида – тилга ва унинг амалий ифодаси бўлмиш нутқ фаолиятига бевосита мурожаат қиладилар.

Муомаланинг иккинчи томони – мулоқотга киришувчиларнинг ўзаро таъсири, уларнинг нутқ фаолиятида нафақат сўз орқали фикр алмашинуви, балки хатти–ҳаракати ва хулқ–атвори билан ўзаро таъсир ўтказиш, таъсирланишдан иборат. Муомаланинг учинчи томонида – мулоқотга киришувчилар ўзаро бир–бирларини идрок қилиш жараёни намоён бўлади, инсонни инсон томонидан идрок қилиш юзага келади»[67].

Шуни алоҳида қайд этиш зарурки, мулоқот жараёнининг стихияли ва англанмаганлик даврида натижа иккиёқлама бўлиши мумкин: мулоқот якун топиши (масалан, «Бизнинг алоқаларимиз ва муносабатимиз тасодифий боғланган эди. Яна шундай тасодифий муносабатимиз тез ажралади») ёҳуд ички таъсир

[67] Ғозиев Э. Муомала психологияси. –Т.: «Университет». 2001. –Б55.

натижасида юзага келган мулоқот жараёнида унинг кейинги босқичларида ҳам давом этиши мумкин. Давомига тегишли манфаат юзага келади. Агар мулоқот барқарор бўлса, у ҳолда ҳамкорларда аниқ мақсадлар пайдо бўлади: турли ахборотларни узатиш; билим ва тажриба алмашиш; бир–бирини тушунишга эришиш; ҳаракатлар бирлигига эришиш кузатилади.

Муомаланинг юқорида қайд этилган таркибини алоҳида кўриб ўтиш мақсадга мувофиқ.

Коммуникатив – (умумий бажаряпман, боғлаяпман, умумлаштиряпман) Бунда инсонлар ўзаро турли хил тасаввурлар, ғоялар, манфаатлар, кайфиятлар, туйғулар, йўналишлар ва ҳоказо муносабат орқали фикр алмашадилар. Инсоний мулоқот шароитида ахборот ва маълумотлар нафақат узатилади, балки шаклланади, аниқланади ва ривожланади ҳам. Бунда коммуникатив жараённинг ҳар бир аъзоси ўзи билан ҳамкорлик қилаётган шахснинг фаоллигини ҳам кўзлайди. Ҳамкор – иштирокчи субъект сифатида қўйилади. Шу боис унга ахборот узатиш жараёнида унинг манфаати, мақсади ва хоҳишини инобатга олиш мақсадга мувофиқ. Лекин мулоқотнинг ушбу кўринишида қийинчиликлар юзага келиши, турли тўсиқлар пайдо бўлиши эҳтимолини ҳам эътибордан четда қолдирмаслик лозим.

Интерактив – (ўзаро таъсир) мулоқотда одамлар ўзаро таъсирланиши жараёнида нафақат ахборот алмашинуви балки, умумий фаолиятни режалаштириш ҳам муҳим саналади. Мулоқот жараёнларини фаоллаштиришда қарама–қарши фикрлар ва қаршиликларга дуч келиш натижасида пайдо бўладиган муаммоли ҳолатлар муҳим шароит ҳисобланади. Қўшимча ахборот ва маълумотларга эҳтиёж кучайиб борадиган кўп томонлама уйғунлик юзага келади. Бу қўшимча фаолият қатнашчиларининг ўзаро таъсири тезлигининг ошишига олиб келади.

Перцептивлик – (қабул қилиш) мулоқот жараёни қатнашчилари ўртасда бир–бирини тушуниш ва бир–бирига тушунтира олиш ғоятда муҳим. Бир–бирини тушунишнинг ўзи

турлича талқин этилиши мумкин: ҳамкорнинг хоҳиши, мақсадини тушуниш ва уларнинг мотивларини тўғри йўналтира билиш.

Мулоқот одамлар ўртасидаги ўзаро таъсир ва ўзаро тушунишнинг мураккаб ижтимоий–психологик жараёни сифатида турли хил воситалар ёрдамида амалга оширилади. Жумладан, вербал мулоқот (белгили тизимлардан нутқда фойдаланиш) ва новербал мулоқот (турли хил нутқий белгили тизимлардан фойдаланиш)ни фарқлаш қабул қилинган.

Вербал мулоқот – бу табиий товуш нутқидир. Нутқ мулоқотнинг энг универсал воситаси ҳисобланади. У, айни пайтда, ҳам ахборот манбаи сифатида, ҳам суҳбатдошга таъсир этиш воситаси сифатида юзага келади. Нутқий мулоқот ўзига хос санъатдир.

Новербал мулоқот воситаларига – оптико–кинетик (имо–ишора, мимика, пантомима), паралингвистик (овоз, унинг диапазони, овоз тони), экстралингвистик (тўхтаб тин олиш, йўтал, йиғи, кулги, нутқ мароми), проксемика (мулоқотнинг макон ва замонда жойлашуви), визуал мулоқот (кўз билан алоқа қилиш), хидларни билиш каби воситалар киради. Бу воситалар мулоқот жараёнида катта ёрдамчи куч ва қобилиятга эга бўлиб, нафақат вербал таъсирни кучайтириш ёки камайтиришга, балки мулоқотнинг барча новербал мулоқот жараёнида иштирок этаётганнинг хоҳиши–истак сифатидаги муҳим жиҳатларни кўрсатишга ёрдам беради.

Ҳар қандай ижтимоий фаолият каби мулоқот ҳам ўзининг муайян сифат кўрсаткичларига эга бўлиб, улар фикрлар ва туйғулар оламига кириб бориш асосида юзага келади. Бу кўрсаткичлар уларни юзага келтирадиган асосий соҳалардан мустақил тарзда гуруҳлаштирилади.

Булар:

а) индивидуал–шахсий;

б) социал–психологик;

в) предметли–амалий.

Мулоқотдан таъсирланиш жараёнида юқоридаги кўрсаткичлар бир–бири билан бевосита боғланади.

Хулоса қилиб қуйидаги муомала турларининг хоссаларини кўрсатиб ўтиш мақсадга мувофиқ:

1. **Замон ва макондаги мулоқот** контакт ва дистант муомалага бўлинади. Контакт мулоқотда ҳамкор–суҳбатдош ёнимизда бўлади ва у билан бевосита ва билвосита мулоқот ўрнатишимиз, имо–ишоралар ва турли хил ҳаракатлар орқали бир–биримизга мурожаат қилишимиз мумкин. Масалан, ёнимиздаги дўстимизни имлаб чақирамиз, рози ёки норозилигимиз ифодасини лабимизни буриб, бошимизни қимирлатиб билдирамиз.

2. Бирор–бир **мулоқотни билвосита амалга ошириш**. Бевосита мулоқот бу – одатдаги суҳбат, сўзлашув, доклад ва ҳ.к. Билвосита мулоқот турларига телефонда гаплашиш, хат орқали мурожаат қилиш, ахборотни радиодан, телевидениедан, интернет ҳамда китоб орқали узатиш кабилар киради. Айнан билвосита мулоқот ривожи ҳаётда жуда кўп ўзгариш ва янгиликларни тақозо қилади.

«Мен» – гапирувчи ва «Сен» – тингловчи кўринишидаги диалог – монолог мулоқот. Диалог «мен» ва «сен» ролларининг алмашинувини ифодалайди.

1. Диалог мулоқотдаги савол–жавобнинг қисқалиги, аниқлиги ва тузилишига кўра оддийлиги билан тавсифланади.

Фикримизга Абдулла Қодирийнинг «Меҳробдан чаён» романидаги «Чин ўртоқ» бўлимидан олинган Муҳаммад Ражаббек билан Анвар ўртасидаги мана бу диалог мисол бўлади:


Абдулла Қодирий
1894–1938 й.

»Анвар уч ҳафтагача хатми қуръон кечалари Муҳаммад Ражаббек уйига келиб турар эди. Охирги хатми қуръон кечаси Муҳаммад Ражаббек Анвардан ҳол–аҳвол сўради:

–Домлангиз саломатми?

–Шукур.

–Ўқишингиз яхшими?

–Бирмунча.

–Домланинг уйида турасизми?

–Тақсир.

–Сиқилмайсизми?

–Йўқ.

–Илми ҳисоб ўқиганингиз борми?

–Йўқ, тақсир.

–Домлангиз илму ҳисобни билурмикин?

–Билмаслар деб ўйлайман.

–Агар мен бир домла тайин қилсам, ҳисоб ўқийсизми?

–Устозим рухсат берсалар, албатта ўқийман.

–Хўп...бўлмаса эрта кечга домлангиз шу ерга келиб, менга учрашсин!

–Хўп, тақсир!»[68].

4. **Шахслараро оммавий мулоқот**. «1–1» ва «1–бир нечта»нинг мулоқотлари шахслараро мулоқотга, «1–кўп» мулоқоти эса оммавий мулоқотга олиб келади. Оммавий мулоқотнинг матбуот, радио, телевидения каби воситалари турли жанрдаги матнлар ҳамда реклама роликларидаги «суҳбат» томошабинлар билан «сен» орқали кечади. Масалан, рекламалардаги «чанқоғингга ишон», «Банк сенинг ишончли ҳамкоринг», «14 % ли кредит» каби мурожаатлар шулар жумласидан. Оммавий мулоқот бу – очиқ чиқиш, маъруза, доклад, давлат раҳбарининг мурожаатномаси, ташқи ишлар вазирлигининг баёноти ва ҳоказолардан иборат. Оммавий мулоқот матнини тузишда лексик ва грамматик қоидаларга жиддий эътибор қаратиш зарур.

5. Хусусий–расмий мулоқот. Хусусийликдан фарқли ўлароқ, расмий мулоқот матни кўпгина стереотип хусусиятларга эга. Масалан, икки томонлама келишув ва битимлар, дипломатик ҳужжатлар ва баённомалар, шартнома ва бошқа шу каби расмий қоғозлар матни расмий мулоқот турига мисол бўлади. Бунда сўзлашув нутқининг лойиҳаси ва лексикаси муҳим ўрин тутади.

Муомала маданиятида хушфеъллик, хушмуомалалик, ҳаё–иболилик, беозорлик, ширинсўзлик, очиққўнгиллик сингари

[68] Абдулла Қодирий. Меҳробдан чаён. –Т.: «Ўқитувчи». 1987.– Б 44.

ахлоқий меъёрлар муҳим саналади. Биз шулардан айримларини кўриб чиқишни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз.

Хушфеъллик. Ушбу ахлоқий хатти–ҳаракат меъёрийлик нуқтаи назаридан ғоят муҳим. Чунки ҳар бир жамият даражаси маълум маънода ундаги фуқаролар муомала маданиятининг юксаклиги билан ҳам белгиланади. Зеро, хушфеъл, ширинсухан инсон ўзининг ҳар бир муваффақиятсизлигига фожиа сифатида қарамайди, алам ёки ғазаб билан ёмон кайфиятини бошқаларга ўтказишга интилмайди. Атрофдаги ахлоқий муҳитни бузмайди. Натижада ўзига ҳам, ўзгаларга ҳам кўтаринки кайфият, турли–туман омадсизликларнинг ўткинчилигини англатувчи ҳаётбахш бир умид бағишлайди. Жамият доимо ана шундай одамларни ҳурмат қилади ва улардан ўрнак олишга интилади.

Хушфеъллик, ширинсуханлик қай даражададир кўпроқ кишининг маълум бир инсоний табиатга интилиши билан боғлиқ бўлса, босиқлик, камтарлик, камсуқумлик, аксинча, кўпроқ ирода кучи натижасида юзага келади. Зотан инсоннинг ўз ғазабини боса билиши, норозилигини барвақт билдирмаслиги; сўзлагиси, бирор–бир гап билан ўзини кўрсатгиси келиб қолганда ўша истакни тўхтата олиши кучли иродани талаб қилади. Шу боис, муомала босиқ, камтарин етти ўлчаб бир кесиш тамойили асосида иш кўрган шахслар оқил одамлар саналади ва улар жамиятда ҳам намунавийлик мақомига ноил бўладилар.

Хушмуомалалик. Муомаланинг асосий манбаини сўз ташкил этиши барчамизга маълум. Шунингдек, сўз инсоннинг ботинидан чиқиши, инсон ботинидан чиқадиган сўзга эгалик қила олишини ҳам биламиз. Бироқ, ташқарига чиққан сўз инсоннинг ўзини қулга айлантириб қўйишини доим ҳам билавермаймиз. Яъни оғиздан чиққан яхши–ёмон сўз бевосита инсоннинг руҳиятига ўрнашади: яхши сўз билан муомала қилинса яхшилик топилади, ёмон сўз билан муомала қилинса – ёмонлик.

Хушмуомалалик ижтимоий аҳамиятига кўра хушфеълликка нисбатан кенг қамровлидир. У инсоннинг ҳам хатти–ҳаракати, ҳам мулоқоти натижасида вужудга келади. Хушмуомалалик ўз ичига

мулойимлик, муросаи мадора, оҳисталик, тагдорлик каби сифатларни қамраб олади.

Шунингдек, хушмуомалалик қатьий тартибга асослаган ахлоқий меъёр ҳисобланади: у ўзгани ранжитмаслик, бировга ёмон сўз айтмаслик, баҳс–мунозарага киришганда муҳолифни ҳурмат қилиш, қўрслик ва чапаниликдан ҳоли бўлиш ҳамда суҳбатлашганда эҳтиросларга берилмасликни талаб этади.

Ҳаё–иболилик. Хондамир, Восифий ва бошқа замондошларнинг асарларидан биламизки, Навоий ғоят табиати нозик, пок, хушхулқ ва ўта назокатли кишиларни яхши кўрган, ўзи ҳам жуда нозиктаб инсон сифатида ном қозонган. Шу сабабли у «Маҳбуб ул – қулуб» асаридаги «танбеҳ»ларида ҳаё, беозорлик сифатларига алоҳида урғу бериб таърифлайди. Вафо ва ҳаёни уйғунликда кўрган шоир **«вафосизда ҳаё йўқ, ҳаёсизда вафо йўқ**»? деб таъкидлайди. Демак, бу тушунчалар бир–бирига жуда вобаста. Чунки маърифатли, комил инсонлар ҳаёли ва вафодор кишилардир. Вафосизнинг жабри қанча бўлса, ҳаёсизнинг шаллақилиги, бетга чопарлиги, беандишалиги ҳам шунча озор келтиради; шоир буни ўзи бошидан ўтказган: «Замон аҳли бевофалиғдин кўксумга туганлар ва даврон ҳаёли беҳаёлиғидин бағримда тиканлар... ҳар қайсиға рақам урай десам Айюб сабри анга вафо этмас ва қалам сурай десам Нуҳ умрида тамомға этмас»? Шоир алам билан ёзган:


Алишер Новоий
1469-1506 й.

Ё марҳамат ул хайли ситамкорага бергил,
Ё сабру таҳаммул мени бечорага бергил.?

Мулойимлик. Мулойимлик барча мутафаккирлар назарида кишининг мақбул сифатларидан бири, деб эътироф этилади. Муомала маданиятида мулойимлик «хилмли», «юмшоқ табиатли» деган тушунчалар билан бир маънони англатади. Бу тушунча аччиғланмайдиган, эҳтиёткор, сўзини ўйлаб гапирадиган

кишиларга нисбатан ишлатилади. Бироқ, мулойимликнинг камчилиги шуки, бундай сифат соҳиблари аксар одамларга ёқмайди.

Беозорлик. Инсонларнинг табиатидаги хусумат, адоват, ғазаб каби иллатлар бу каби одамлардан ҳоли. Улар барча масъулиятни ўз зиммасига олсалар–да бировга ёмонликни раво кўрмайдилар, оғирликларини ўзгалар зиммасига юкламайдилар. Беозор кишилар матонатли бўла туриб, ўзидан ожиз кишиларга қаҳр билан муомала қилмайдилар.

Умуман олганда, ахлоқий меъёрларнинг муомала маданиятидаги кўринишлари талайгина. Биз шулардан айримлари-гагина тўхталиб ўтдик.

Шундай экан, муомала маданияти пировард натижада қуйидагича хулоса чиқариш мақсадга мувофиқ, деб ўйлаймиз: агар ахлоқшуносликнинг мезоний тушунчалари бир–бирига боғлиқ бўлса, ахлоқий тамойилларнинг боғлиқлиги янада мустаҳкамроқ – улар биридан иккинчисига ўтиб туриш хусусиятига эга; ахлоқий меъёрлар бир–бири билан шу даражада чамбарчаски, баъзан бирини иккинчисидан аниқ ажратиш қийин, зеро улар хулқ ва одоб доирасидаги ахлоқий амалиётлардир.

10.3.Муомалада юзага келадиган зиддиятлар ва инсоннинг феъл–атвори

Тараққиёт зиддиятларнинг пайдо бўлиши, ривожланиши ва бартараф қилиниши жараёнидан иборат. Шунга кўра, зиддиятларнинг кўриниши ҳам турли хил бўлиб, улар нарса–ҳодисаларнинг ҳаракати ва ривожланишида турлича аҳамият касб этади. Зиддиятлар ички, ташқи, асосий, асосий бўлмаган каби кўринишларга эга. Жумладан, ички зиддиятлар – нарса ва ҳодисалардаги ички жараёнларнинг ифодаси, ҳаракатланишнинг манбаи ҳамда ривожланишнинг асосий сабабидир. Ташқи зиддият – нарса ва ҳодисалар ўртасидаги муносабатларнинг ифодаси ҳисобланади. Жамият ривожланишининг мазмуни ва моҳияти ҳам асосан ички зиддиятларнинг хал қилиниши билан белгиланади.

Бироқ ривожланишда ташқи зиддиятларнинг иштироки камроқ бўлади, деган фикрга бормаслик керак. Зеро, глобаллашув ва интеграция жараёнларида ташқи зиддиятларнинг ҳам ўз ўрни бор. Нарса – ҳодисаларнинг моҳияти, ҳолати, келиб чиқиш ва ривожланиш қонуниятларини белгиловчи зиддиятлар эса асосий зиддиятлар деб аталади. Асосий зиддиятлар тараққиётда белгиловчи (бошқарувчилик) вазифани бажаради ва барча бошқа зиддиятларга таъсир кўрсатади.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, зиддият муомалада –инсонлар ўртасидаги мулоқотларда – сўзлашиш, фикр алмашиш, музокара олиб бориш, баҳслашишда бири иккинчисини инкор этадиган иккита муомала натижасида вужудга келади.

Шуни таъкидлаш лозимки, зиддиятли вазиятлар асосида алоҳида шахслар ва гуруҳларнинг қарама–қарши фикрлари, мақсади ҳамда шу мақсадга эришишнинг воситалари ётади. Ижтимоий психология зиддиятларни манбаига қараб бир неча турларга ажратади. Масалан, зиддият ички–шахсий (банк раҳбар билан ходим ўртасида) ва шахс–банк шахслар, банк мижозлари ва банкт ўртасида) бўлиши мумкин. Шунингдек, зиддиятларнинг горизонтал таснифи ҳам мавжуд (бир–бирига бўйсунмайдиган банк ходимлари ўртасида), вертикал (бир–бирига бўйсунувчи банк ходимлари ўртасида) ва аралаш турдаги зиддиятлар ҳам мавжуд. Кундалик ҳаётда вертикал ва аралаш турдаги зиддиятлар учраб туради. Агар бундай зиддиятлар жамоада 70–80 % ни ташкил этса, бу банк раҳбар учун хавфли ҳисобланади. Бундай вазиятда банк раҳбарнинг ҳар қандай ҳаракати зиддиятлар призмаси орқали олиб қаралади.

Муомала маданиятида зиддиятлар англашмовчилик, бир–бирини тушунмаслик ҳамда ўзаро манфаатлар тўқнашуви натижасида келиб чиқади.

Шунингдек, зиддиятларни келтириб чиқарувчи сабаблар хусусиятига қараб тавсифлаш мумкин. Р.Л.Кричевский ўзининг «Агар сиз раҳбарсиз» китобида зиддиятларни келтириб чиқарувчи омилларни 3 гуруҳга бўлади:

Биринчи гуруҳ – меҳнат жараёнидаги зиддиятлар.

Иккинчи гуруҳ – инсонларар муносабатларнинг психологик хусусиятлари, яъни импатия ва антипатия, маданий–этник хилма–хиллик, раҳбар хатти–ҳаракатлари, психологик мослаша олмаслик ва ҳоказо.

Учинчи гуруҳ – жамоа аъзоларининг ўзига хослиги. Масалан, ўзини бошқара олмаслик, эҳтиросларга берилиш, тажовуз, дўқ–пўписа, ҳақоратлаш–сўкиниш, муносабатга кириша олмаслик.

Муомала жараёнида юзага келадиган зиддиятлардаги муаммо шундаки, инсонлар муомалада бўлиб, баъзида бир–бирларини умуман тушунмайдилар, ҳаттоки рақибингиз аниқ, лўнда гапирса ҳам. Сизнингча, инсонлар гўёки сизни эшитмаётгандек. Худди шунингдек, айрим ҳолларда сиз ҳам уларни тингламаслигингиз мумкин.

Муомала жараёнидаги қийинчиликларни инобатга олиб, Е.Мелбурд, В.Зигерт ва Л.Ланг томонидан инсоннинг зиддиятли вазиятлардаги хатти–ҳаракатларининг психологик стандарт билан мос равишдаги модели ишлаб чиқилди. Бу борада зиддиятни конструктив ҳал этиш қуйидаги омилларга боғлиқ:

– зиддиятни адекват тарзда идрок этиш, яъни шахсий кечинмаларсиз иккала томонни ҳам тўғри баҳолай олиш;

– муомаланинг самимийлиги ва самарадорлиги, муаммони ҳар томонлама ечимини топиш, зиддиятларда ҳолисликка амал қилиш;

– ўзаро ишонч ва ҳамкорлик муҳитини яратиш. Раҳбарнинг зиддиятларни вужудга келтирувчи индивидуал хусусиятларни билиши муҳим аҳамиятга эга.

Психологларнинг бу борадаги тадқиқотларини умумлаштириб қуйидагиларни кўрсатиш мумкин:

– ўз имкониятларини тўғри баҳолай олмаслик, мазкур ҳолатда атрофдагиларни тўғри фикрларига зид келиб, зиддият учун замин яратилади;

– устунлик қилишга интилиш;

– ўз фикрига содиқлик туфайли янгиликлардан воз кечиш;

– фикрларни баён этишда ортиқча тўғрилик, ҳақиқатни айта олиш;

– қатъийлик;

– шахс эмоционал йиғиндиси – безовталик, дарғазаблик, қайсарлик.

Зиддиятлар юқоридаги ҳолатлар билан бирга, зиддиятга мойиллик туфайли ҳам вужудга келади. Шахслараро ва ижтимоий психологик муносабатларда фикрларнинг бир–бирига мос келмаслиги шулар жумласидан. Масалан, муайян шарт–шароитда фаолият олиб борувчи турли темпераментдаги инсонларни олиб кўрайлик. Одатий муҳитда ҳолерик ва флегматик темпераментли кишилар ишни самарали бажарадилар (флегматикнинг фавқулодда мулоҳазакорлиги ва ҳолерикнинг шиддат билан ҳаракат қилиши).

Шунингдек, кўп ҳолларда шахслараро зиддиятларнинг асосини манфаатлар ва мақсадлар эгаллайди. Масалан, банк раҳбари мижозлар билан ишлаш кўламини кенгайтириш ва иш самарадорлигини оширишдан манфаатдор бўлса, ходимларни эса кўпроқ ойлик маош қизиқтиради. Бундай ҳолат ҳам зиддиятни вужудга келтиради. Аксарият ҳолларда зиддият шахснинг имкониятларига нисбатан қўйилган юқори талаблар туфайли вужудга келади.

Тадқиқотчилар К.Томас ва Р.Клименс зиддиятларда ўзини бошқаришнинг қуйидаги усулларини кўрсатадилар:

– Рақобатчилик.
– Ҳамкорлик.
– Муроса (компромисс).
– Мослашиш.
– Чекиниш.

Уларнинг фикрича, у ёки бу зиддиятли вазиятни бошқариш усули сизнинг манфаатларингизга ҳамда фаол ёки суст иштирок этишингизга боғлиқ. Мазкур усулларни мақсадга мувофиқ равишда ишлатиш юзасидан қуйидаги тавсияларни ҳавола этамиз:

Рақобатчилик усули. Мазкур усул энг типик ҳолат ҳисобланади.

Маълумотларга қараганда, зиддиятларда ўз манфаатларини 70% қондириш, ғолиб бўлиш ҳисобланади. Бунда рақиб томонга босим ўтказиш вужудга келади. Уни кучли иродага эга бўлган шахсгина бажариши мумкин. Бу усулдан ўз фикри ва кучига ишонган ҳамда зиддият натижаси муҳим бўлган инсонгина фойдалана олади.

Бунинг учун шахс:

а) имкониятлари кенг, ҳокимият эгаси, эътиборли киши бўлиши ва танлаган йўли тўғри эканлигига ишониши лозим;

б) бошқа йўл йўқлигига ишонч ҳосил қилиш;

в) мазкур йўлни танлаш учун етарли имкониятларга эга бўлиш;

г) авторитарликни маъқул кўрувчи ходимлар билан ишлаши керак.

Шуни унутмаслик керакки, бу усул камдан кам ҳолларда узоқ муддатли натижаларни олиб келади, чунки мағлуб томон сизнинг хатти–ҳаракатингизни ёқламаслиги мумкин. Бундан ташқари, бугун мағлуб томон эртага сиз билан ҳамкорликдан воз кечиши мумкин. Бу усулни яқин ҳамкорлик ва шахсий муносабатлар мустаҳкам бўлган ҳолатлар учун қўллаш мақсадга мувофиқ эмас. Шунингдек, мазкур усулни ҳокимиятга эга бўлмаган тақдирда ҳам қўлламаслик керак.

Ҳамкорлик. усуллар ичидаги энг мураккаби ва энг самаралисидир. Бу усулнинг афзал томонишундаки, иккала томон учун ҳам муросали ечим топилиши эҳтимолдан ҳоли эмас. Мазкур усул зиддиятни ҳал этиш учун унинг барча аъзоларининг иштирок этишини талаб этади. Мазкур ёндашув иш ва шахсий ҳаётда омадга олиб келади. Бу усулни бошлашдан аввал қуйидаги сўзларни айтиш мақсадга мувофиқ: «Мен иккаламиз учун адолатли йўлни танламоқчиман», «Иккаламиз нимани хоҳлашимизни билиб олайлик», «Мен муаммони ечиш учун келдим» кабилар. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, иккала томоннинг ғолиб бўлиши

қабул қилинган қарорларнинг ижросининг муваффақиятли гаровидир. Бироқ бу услуб ўз қарашлари ва фикрларини изоҳлаб бериш ҳамда иккинчи томонни тинглай олиш қобилиятини талаб қилади. Мазкур усулни қуйидаги зиддиятли вазиятларда қўллаш мумкин:

– муаммонинг ечими муҳим бўлиб, муросага йўл қолмаган вазиятларда;

– зиддиятли томон билан узоқ муддатли алоқалар ўрнатиш кўзланганда;

– асосий мақсад ўзаро тажриба ҳосил қилиш бўлганда;

– фикрларнинг интеграцияси зарур бўлса ҳамда ходимлар шу жараёнга жалб этилса.

Муроса усули. Муроса усулининг асосий мақсади иккала томонни ўзаро келиштириш ҳисобланади. Шу маънода бу усул ҳамкорликка ўхшаб кетади, бироқ анча юзаки амалга оширилади. Бу усул томонларнинг манфаатига мос келиб уни қандай ҳал этишида жуда самарали воситадир. Муроса келишувини амалга оширишда маълум маънода кўникма бўлиши лозим, ҳар бир аъзо нимагадир эришиши зарур. Мазкур усулнинг камчилиги шундаки, биринчи томон иккинчи томонга нисбатан ўз имкониятларини ошириб юборса, кўзланган мақсадга эришиб бўлмайди.

Муроса усулини қуйидаги зиддиятли вазиятларда қўллаш мумкин:

– иккала томон ҳам бирдай имкониятларга эга бўлса;

– бир томоннинг эҳтиёжларини қондириш мумкин бўлса;

– аниқ қарор қабул қилингунига қадар вақтинчалик муроса йўлини танлаш.

Чекиниш усули. Бу усул, асосан, томонларнинг тўғридан тўғри ўзаро манфаатларига зид келмаса ёки муаммо унчалик муҳим бўлмаса, зиддиятнинг кескинлашувига таъсир этмаса ёки томонлар муаммони ҳал этиш учун ўз кучларини сарфлашни истамаган ҳолларда ўзи самарасини беради. Шунингдек, бу усулдан томонлар тенг кучга эга бўлмаган ҳолда фойдаланиши мумкин.

Акс ҳолда, алоқалар узилиши мумкин. Зиддиятли томон бу усулдан агарда:

– зиддият манбаи асоссиз ва муҳим бўлмаса;

– ўз манфаатига ҳал эта олмаслигини билса;

– муаммони ечиш учун етарли кучга эга бўлмаса;

– қўшимча ахборотга эга бўлиш учун вақтдан ютишни истаса;

– зудлик билан масалани ҳал этиш хавфли бўлса;

– ходимларнинг ўзи бу муаммони ҳал эта олса;

– масалани ҳал этиш соғлиққа зарар бўлса;

– зиддиятда мураккаб инсонлар: қўпол табитли ҳаётдан нолувчилар иштирок этса ишлатиши мумкин.

Бу усул муаммодан қочиш эмас, балки чекиниш кам зиддиятли вазиятларда қўл келиши мумкин.

Мослашиш усули. Бу усул иккинчи томон билан алоқада бўлиб, муҳитни яхшилаш учун ўз манфаатларини оқламаслик тушунилади. Томас ва Килмен фикрича, айрим ҳолларда бу зиддиятни ҳал этишнинг ягона йўли ҳисобланади. Чунки унинг пайдо бўлиш пайтига келиб иккинчи томоннинг манфаатлари сизникидан заруррок бўлиб қолиши мумкин. Мослашиш усули қуйидаги ҳолларда қўлланиши мумкин:

– асосий вазифа тинчликни сақлашга қаратилганда;

– зиддият масаласи томонлар учун муҳим бўлмаганда;

– бошқалар билан алоқани мустаҳкамлаш ўз манфаатидан устун келганда;

– ҳақиқат сиз томонда эканлигини билганда;

– етарли куч ва имкониятларга эга бўлмаганда.

Юқоридаги усуллар шахслар томонидан самарали ишлатила олинсагина ўз ижобий натижасини беради.

Зиддиятли вазиятлардан ўзини тута билиш қоидалари.

Банк раҳбари зиддиятларни нафақат иш соҳаси балки шахсий эмоционал соҳада ҳам ишлата олиши зарур. Хўш, зиддиятли шахс билан ишлаш жараёнида ўзини қандай тутиш лозим:

Биринчидан – бундай одамларда ички ўткинчи кечинмалар билан боғлиқ эҳтиёжлар мавжуд бўлиб, улар шулар орқали эҳтиёжларини қондиради.

Масалан, тажовузкор ўзининг тажовузи орқали қўрқоқлигини яшириши мумкин.

Иккинчидан – ўз ҳиссиётларини жиловлаб, бошқанинг ҳиссиётларини рўёбга чиқариш учун имконият яратиши керак.

Учинчидан – бундай одамларнинг қилаётган ҳаракатларини жиддий қабул қилмаслик.

Тўртинчидан – зиддиятли ҳолатларда мувофиқ келувчи усулни танлаш учун бундай усуллар қайси тоифа одамларга мос келишини ажрата олишингиз зарур.

Роберт Брэмсон? Тарбияси қийин одамлар билан муомала қилишнинг бир неча турларини ажратиб кўрсатади:

Тажовузкор – агар сўзига қулоқ солишмаса, кишиларга тажовуз қилувчи қўпол ва шаллақилар.

Шикоятчи – қандайдир ғояни ўзлаштириб олган ҳолда бошқаларни катта гуноҳда айбловчи, бироқ ушбу муаммони ечиш учун бирор иш қилмайдиган киши.

Дарғазаб болакай – бу тоифа кишилар табиатан ўзларининг тўғри ёки нотўғри фикрларини ўтказишга ҳамда жараённи тўлалигича қўл остида тутиб туришга интиладилар.

Максималист – гарчанд зарурати бўлмаса–да, бирор–бир ишни ортга судрамайдиган киши.

Индамас (писмиқ) – барча аламларини ичига ютиб юрадиган, бироқ пайти келганда бирдан портлайдиган одам.

«**Сирли қасоскор**» (ишкаллар) – бирор–бир найранглар ёрдамида ноқулайликларни юзага келтирувчи, «нотўғри қилинган иш учун ўзини адолат ўрнатувчи» деб ҳисоблайдиган киши.

Иккиюзламачи ёки «Ёлғончи ғамхўр» – ўзини сизга яхшилик қилаётган каби кўрсатади, бироқ қалбида бошқаларга нисбатан адоват, кўролмаслик мавжуд бўлган одам.

«**Сурункали айбловчи**» – доимий равишда ўзгаларнинг айбини қидирадиган (тирноқ орасидан кир қидирадиган), ўзини доимо ҳақ деб ҳисоблайдиган шахс.

Зиддиятли ҳолатлар юзага келганда унинг олдини олиш учун қуйидагиларни тавсия этиш мумкин:

1. Зиддиятли ҳолатларда инсоннинг хатти–ҳаракатини ақл эмас, балки ҳиссиётлар бошқаришини унутманг. Зеро, ақл ён берган пайтда инсон ўзининг сўзи ва хатти–ҳаракатига жавоб бера олмайди.

2. Муомаланинг кўплаб муқобил усулларидан фойдаланинг, суҳбатдошингизни «жеркиб» ташламанг, ўзингизга «Мен ҳам янглишишим мумкин–ку!?» деган саволни беринг.

3. Зиддиятнинг моҳиятини тўлақонли тушунишга ҳаракат қилинг ва «Мабодо зиддият ҳал этилмаса–чи?» деган хавотирдан йироқ бўлинг.

4. Агар суҳбатдошингиз қаттиқ ҳаяжонда ёки ғазабланаётган бўлса, уни «совутишга» интилинг, зинҳор ундан баланд келишга уринманг: ўзингиз жим бўлинг–да ундан буни талаб қилманг.

5. Суҳбатдошингизга ўзини сизнинг ўрнингизга қўйиб кўришини сўранг, яъни «Агар сиз менинг ўрнимда бўлганингизда қандай йўл тутган бўлар эдингиз?» деган саволни бериб кўринг.

6. Қилган хизматингизни ҳаддан зиёд мақтайверманг ва миннат қилманг.

7. Зиддиятнинг юзага келишига сабабчи бўлган ҳамкорингизни ҳадеб айблайверманг.

8. Ҳар қандай ҳолатда ҳам ўзаро муносабатни сақлаб қолишга ҳаракат қилинг.

Сўзлашув маданияти ҳар бир тил бирлигини шароитга қараб, йиллар мобайнида қабул қилинган меъёрлар асосида қўллаш санъати ҳисобланади.

Масалан, сўрашиш, саломлашиш маданиятини олайлик. Сўрашиш барча халқларнинг муомала маданиятидаги муҳим восита бўлиб, у ҳар бир халқнинг миллий хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда ўзига хос кўринишга эга. Таъкидлаш зарурки, сўрашиш

билан саломлашиш айнан бир тушунчалар эмас. Саломлашиш барча халқларда салом бериш одоби қоидаларига асосланади, у фақатгина қўл бериб кўришишдан иборат эмас. Сўрашиш эса сўз, имо–ишора, мимика ва хатти–ҳаракат орқали ҳам амалга ошириладиган жараён бўлиб, у инсон фаолиятининг барча жиҳатларини қамраб олади.

Ўзбекларда нутқий муомала маданиятида жамоа, одамлар билан ҳамжиҳатликда бажариладиган ҳашар, ободонлаштириш ишларида иштирок этаётганларга «Ҳормангглар» дейилади ва улар томонидан «Саломат бўлинг» ёки «Бор бўлинг» деган жавоб қайтарилади. Ҳосил йиғим–терими пайтида хирмон тепасида кўришганда эса «Хирмонга барака» дейилади ва улар томонидан «Умрингизга барака» деган жавоб қайтарилади. Мазкур сўрашиш маданиятига эътибор берсангиз, мурожаат оҳанги ҳам, жавоб оҳанги ҳам мантиқийлик, нафосат ҳамда кишига хуш ёқадиган тарзда ифода этилади. Бу сўзларнинг қудрати шундаки, уларни жаҳл устида, ғазаб билан айтсангиз ҳам бировга оғир ботмайди.

Тарихимизга назар солар эканмиз, ўзбек тили ўтмишда нақадар бой, сўрашиш услублари хилма–хил ва катта эътиборга эга бўлганлигининг гувоҳи бўламиз. Масалан, аждодларимиз меҳмонни «Ҳуш келибсиз, қадамларингизга ҳасанот»! деб кутиб олади. Агар меҳмон азиз, муҳтарам ва орзиқиб кутилган бўлса, у билан сўрашганда ниҳоятда латиф ва соғинч сўзларини ишлатишга ҳаракат қилинган. Эътиборингизни Ўзбекистон халқ ёзувчиси Муҳаммад Алининг «Улуғ салтанат» номли тарихий романидаги Қутлуғ Туркон оқа хонадонига ташриф буюрган Соҳибқирон Амир Темур ва темурийзодаларни кутиб олиш жараёнидаги сўзлашиш маданиятига қаратмоқчимиз.

«Сароймулкхоним дарвозадан киргани ҳамон:

– Ассалому алайкум, ғамгузорим меҳрибоним эгачим!–дея таъзим бажо айлади ва ўзини қутлуғ Туркон оқанинг қучоғига отди.

Оллоҳга шукр! Оллоҳга шукр! – эгачи ардоқли келинини бағрига босганча узоқ вақт қўйиб юбормади…

Умаршайх Мирзонинг онаси Тўлун оқа, Мироншох Мирзонинг онаси Менгли бика ва Тоғай Туркон оқалар ним табассум ила муҳтарама эгачининг катта хоним билан кўришишаётганини кузатиб турардилар.

– Марҳабо, хонадонимизга хуш келибсизлар! – уйга таклиф этди эгачи қувончи чексиз, меҳмонлар билан кўришиб бўлгач Маликалар шоҳона безатилган дастурхон атрофига тиз чўкишди. Дуои фотиҳа тортилди.

– Барчангизга подшолиқ қутлуғ бўлсун, ардоқли келинларим!– деди қутлуғ Туркон оқа қўлларини кўксига қўйиб.

Келинлар ва канизаклар ўринларидан турдилар-да тавозе билан эгачига бош эгдилар:

– Ўзингизга ҳам қутлуғ бўлғай, эй бонуйи кубро ҳазрати олиялари!..»[69]

Мазкур мулоқотни сўзлашув маданиятининг ўзига хос намунаси десак муболаға бўлмайди. Зеро, «ғамгузорим», «меҳрибоним», «муҳтарама», «ардоқли», «қўлларини кўксига қўйиб», «бонуйи кубро» иборалари билан қилинадиган ҳар қандай мурожаат ўзининг нафосати билан киши дилини хушнуд қилади, инсонга хуш ёқади.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Ширин муомала, санъат, овоз, оҳанг, ширин сўз, ишонч, қалб, сўз, юз ва кўз, тилнинг кўрки, муомала, маданият, ақл, куч, тил, муомала одоби, қадр–қиммат, иззат, ахлоқий меъёр, коммуникатив (бир томонлама) ахборот узатиш, интерактив (икки томонлама ўзаро таъсир), перцептив (ўзаро бир–бирини идрок қилиш), вербал мулоқот, новербал мулоқот, хушфеъллик, хушмуомалалик, ҳаё–иболилик, беозорлик, ширинсўзлик, очиқ кўнгиллик, рақобатчилик, ҳамкорлик, муроса (компромисс), мослашиш, чекиниш.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

[69] Муҳаммад Али. Улуғ салтанат. Тарихий роман. Бирини китоб. Жаҳонгир Мирзо. – Т. «Шарқ» нашриёт–матбаа акциядорлик компанияси бош таҳририяти. 2003. –Б336 –Б 174–177.

1. Нотиқликнинг банк раҳбари маънавияти учун зарурияти нимада?
2. Нутқда чиройли муомаланинг қудрати ҳақидаги фикрингиз.
3. Муомала маданиятига хос тушунчалар ва уларнинг тузилиши (коммуникатив, интерактив, перцептив) ҳақида нималарни биласиз?
4. Нутқнинг алоқа маданияти (коммуникация) нима?
5. Нутқнинг психологик маданияти деганда нималарни тушунасиз?
6. Муносабатлар тизимида хушфеъллик ва ҳаёлилик, мулойимлик ва беозорликнинг ахлоқий зарурияти нимада?
7. Зиддиятлар қандай кўринишларга эга?
8. Муомала жараёнида юзага келадиган зиддиятлардаги муаммолар нимада?
9. Банк раҳбари зиддиятларни қандай соҳаларда ишлата олиши зарур?
10. Зиддиятли ҳолатлар юзага келганда унинг олдини олиш учун нималарни тавсия этиш мумкин?

XI боб. БАНК ХОДИМИНИНГ РАҲБАРЛИК УСЛУБИ, ФАЗИЛАТЛАРИ ВА МАДАНИЯТИ

11.1.Раҳбарлик услуби

Раҳбар («йўлбошчи – сардор, етакчи») – жамият, давлат, ташкилотга доимий ва ҳал қилувчи таъсирга эга бўлган шахс. Раҳбар ишнинг кўзини биладиган, жамоа, соҳа манфаатларини кўзлаб фаолият юритадиган бошқарув ходимидир.

Банкга раҳбарлик ақл–фаросат, куч–ғайрат, изланиш ва топқирликни, ўз устида тинмай ишлашни, тадбиркорликни талаб қилади. «Раҳбар» тушунчасининг қуйидаги жиҳатлари аҳамиятлидир:

1. Раҳбар – ижтимоий шахс сифатида банк ресурсларини кўпайтириб бирлаштириб, унинг асосий ҳаракатлантирувчи кучини бошқарувчи сифатида омилкорлик билан иш юритувчи шахс.

2. Банк раҳбари ҳар қандай ишни амалга ошириш учун, аввало, мустақил қарор қабул қилади. Бу қарор раҳбарнинг тадбиркорлик, ишбилармонлик фаолияти мақсадларини белгилайди.

3. Банк раҳбари ўз соҳасига янги ғоя, янги ташаббус, янги технологияларни жорий этувчи тадбиркор шахс ҳисобланади.

4. Банк раҳбарининг меҳнати, айни вақтда, тадбиркорликка асосланган машаққатли фаолиятдир. Унга сарфланган куч, маблағ баъзан вақтинча фойда эмас, зарар келтириши, муассаса фойда ўрнига зарар ҳам кўриши мумкин. У бундай ҳолатларни олдиндан кўра олиши ва бунга тайёр туриши, зарур бўлганда, фаолиятини қайта бошлаши, ўзида бунга куч–ғайрат топа билиши лозим.

Юқорида келтирилган жиҳатлар банк раҳбарлик фаолиятининг маълум аспектларини намоён этади. Масаланинг иккинчи томони – раҳбарлик фаолияти билан шуғулланувчи кишининг шахси юксак инсоний фазилатлардан иборатдир. Банк раҳбар ҳалол–пок, виждонли, иймонли, қаттиққўл, диёнатли, меҳр–шафқатли бўлиши керак. Банк раҳбарлигига эгри йўл, эгри қўл, эгри мақсад билан эришиб бўлмайди. Феъл–атворида эгрилик бор киши раҳбарлик лавозимида узоқ фаолият юритолмайди.

Банк раҳбари мустақил бўлиши, ижтимоий фаолиятнинг қонунан тақиқланмаган ҳамма соҳаси билан шуғуллана олиши лозим. Шу билан бирга, у ўзи бошқараётган жамоа орасида обрў–эътиборга эга бўлиши зарур.

Банк раҳбари фаол бўлмаса, жамиятда ижтимоий фаоллик шаклланмайди.

Каттами, кичикми, қайси мансабда бўлишидан қатъий назар, ҳар бир раҳбар олдида «ўз ишимга талаб даражасида ёндашишим учун нималарни билишим, қандай фазилатларга эга бўлишим керак?» – деган савол ҳамиша кўндаланг туради.

Банк бошқарувда тажриба, кўникма, маҳорат, билим, ақл ва идрокнинг ҳам роли катта. Аммо, энг аввало, бошқарув – бу санъат, аниқроғи, ижоддир. Банк раҳбарликка ҳам, худди санъаткор учун зарур бўлганидек, иқтидор ва истеъдод лозим. Кўринадики, ҳар кимдан санъаткор чиқмаганидек, истаган одамдан ҳам яхши раҳбар чиқавермайди.

Банк раҳбари ўз қобилияти, истеъдодини ишга солиб изланади, шу мақсадда ҳаётни, одамларни чуқур ўрганади. Натижада, тўплаган билимлари, тажрибаларини бошқарувнинг умумий қонуниятлари асосида шакллантириб, ўзининг раҳбарлик усулини яратади, У ўз бошқарув усулларини шакллантиришда мутлақо эркин шахсдир ва унинг раҳбарлик усули ижобий натижа бериши керак.

11.2.Банкга раҳбарлик фаолиятининг самарадорлиги

Банк раҳбар шахснинг тафаккури, ақл–идрокига ҳам бевосита боғлиқ бўлади. Тафаккур раҳбарга кенг ва чуқур фикрлай олиш, яхшини ёмондан, фойдани зарардан, муҳимни номуҳимдан бехато ажрата олиш имкониятини беради. Бу – ҳаммага ҳам насиб қилавермайдиган юксак фазилат. Агар банк раҳбарида шулар шаклланган бўлса, ундай раҳбар бошқарувнинг сир–асрорларини

қийналмасдан эгаллаб олади, ўз жамоаси ўртасида обрў ва ишонч қозонади.

Демак, ҳар қандай банк раҳбари кенг ва чуқур фикрлай олиши билан бирга, чаққон ва уддабурон, ҳаракатчан ва шижоатли бўлиши ҳам керак. Шунинг учун раҳбарлик фаолиятини тафаккур ва ҳаракат бирлиги дейиш мумкин.

Банк раҳбардаги ўзига хос талабчанлик, меҳрибонлик ҳамда масъулият жамоа аъзоларида ҳам жавобгарлик ҳиссининг шаклланишига сабаб бўлади. Малакали раҳбар кадрлар тизимини муваффақиятли шакллантириш учун ижтимоий психология, раҳбар психологияси, бошқарув психологияси каби фанларни яхши ўзлаштириши учун бор имкониятларини ишга солиши керак.

Хуллас, жамоага раҳбарлик қилиш катта санъат. Раҳбар – устоз, мураббий, раҳбар – миллат тарбиячиси, жамиятимиздаги масъул шахс. Унинг машаққатли меҳнати натижаси ўлароқ, келажак ворислари камол топиб боради. Демак, раҳбарларга қаратилган эътибор – Ватан тақдирига қаратилган эътибордир.

Банк раҳбари шахслар авлодини шакллантириш аслида жуда мураккаб масала. Бу масала билан олимлар ва давлат раҳбарлар узоқ вақт, изчиллик билан шуғулланганлар. Чунки одам дарҳол раҳбар бўлиб туғилмайди. Изчил тарбия ва тажриба воситасида иқтидорли кишилар раҳбар шахсга айлана боради. Шу ўринда Амир Темурнинг раҳбар шахси хусусидаги фикрларини келтирмоқчимиз. У бу борада қуйидаги 12 талабга жавоб берган шахсни раҳбар деб ҳисоблашини ёзиб қолдирган:

Биринчи. Раҳбар ўз сўзига эга бўлиб, ишини билиб қилсин.

Иккинчи. Раҳбар ҳар бир ишда адолатпеша бўлсин.

Учинчи. Раҳбар қоида–низомларга итоат қилсин.

Тўртинчи. Раҳбар ўз қарорида қатъий бўлсин.

Бешинчи. Раҳбар ўз қарорининг бажарилишини таъминласин.

Олтинчи. Раҳбар ўз вазифасини ўзгага топширмасин.

Еттинчи. Раҳбар ўз фаолиятида ҳар кимнинг сўзини эшитиб, фикр олсин.

Саккизинчи. Раҳбар масалаларни ҳал этишда ўз фикрига эга бўлсин.

Тўққизинчи. Раҳбар низонинг фаолиятидан қониқсин.

Ўнинчи. Раҳбар ўз сўзи ва қарорида қатъий турсин.

Ўн биринчи. Раҳбар ўз вазифасини адо этишда таъмага йўл қўймасин.

Ўн иккинчи. Раҳбар сергак бўлсин»[70]

Ўзбекистон Республикаси Биринчи Президенти Ислом Каримов ҳам ўз тажрибасидан келиб чиқиб, раҳбар шахсларни қуйидаги тоифаларга бўлади:

Биринчи тоифа – амал курсисини яхши кўрувчилар, уларни замона шамолига қараб турувчилар деб аташ мумкин.

Иккинчи тоифа – кузатиб турувчилар. Бундайлар ким ғолиб бўлса, шу томонга оғадилар.

Учинчи тоифа – замон талабларини англаб етган кишилар. Афсуски, бундайлар оз.[71]

Чунки, профессор биринчи Президентимиз И. Каримовнинг қуйидаги фикрлари диққатга сазовордир: «Айрим раҳбарларнинг ғалати ҳислатлари ҳақида гапирмоқчиман. Улар қўл остидаги одамларга етарли эътибор бермайди, ўзидан юқори амалдорлар олдида эса, саккиз букилиб салом беради. Ишни билмайди десангиз, ўз манфаати йўлида калласини шундай ишлатадики, ҳайрон қоласиз!».[72]

Биринчи Президент илгари сурган раҳбар шахс концепциясида етакчиларнинг ваколатлари масаласида эркинлаштириш масаласи муҳим ўрин тутади. Унга кўра, раҳбар шахслар қонуний асосдаги ваколатларидан унумли фойдаланишлари керак.

Ислом Каримов ўзбек давлатчилиги бошқаруви тарихида янги, ўзига хос раҳбар шахс талқинини тақдим қилди. Унинг моҳияти фикрда ўз ифодасини топган: «Раҳбарлик – лавозим, мансаб эмас,

---

[70] Темур тузуклари. – Т.: Ғафур Ғулом номидаги адабиѐт ва санъат нашриѐти, 1996. 86–87–бетлар.

[71] Каримов И. А.Хавфсизлик ва барқарор тараққиѐт йўлидан. 6–жилд. – Т.: «Ўзбекистон», 1998. – Б 112.

[72] Каримов И. А.Биздан озод ва обод Ватан қолсин. 2–жилд. – Т.: «Ўзбекистон», 1996. – Б 43.

аввало, одамларга хизмат қилиш. Раҳбар дегани ҳаммадан кўпроқ ишлаб, фуқаролар саодати ва юрти равнақи учун елиб югурадиган фидойи инсон бўлиши керак».[73]

Биринчи. Раҳбар шахс давлат ва жамият бошқарувидаги етакчи ва фаол кишидир.

Иккинчи. Раҳбар шахс миллий ахлоқ ва касб тажрибасини ўзида мужассамлаштирган бўлади.

Учинчи. Раҳбар шахс ўзи учун эмас, ўзгалар учун – давлат, жамият ва миллат учун яшайди.

Тўртинчи. Раҳбар шахс қонун ижодкори ва амалиётчисидир.

Бошқарув функцияларини бажаришда ва жамоат ишлаб чиқаришида замонавий раҳбар:

– Раҳбар – бошқарувчи;
– Раҳбар – дипломат;
– Раҳбар – мураббий, тарбиячи;
– Раҳбар – инсон;
– Раҳбар – тадбиркор;
– Раҳбар – инноватор сифатида майдонга чиқади.

Бошқарув муваффақиятининг муҳим омили раҳбарлик услуби ҳисобланади.

Услуб – бу ишлаш, бошқаришдаги ўзига хос йўл, усул маъносини англатади. Шу нуқтаи назардан қуйидаги тушунчаларни ажрата билиш лозим:

– Бошқарув услуби;
– Иш услуби;

Бошқарув услуби – бошқарув жараёнида юзага чиқадиган муаммоларни ҳал қилиш усуллари, йўллари мажмуидир.

Иш услуби – бошқарув функцияларини самарали бажариш мақсадида бирор – бир органнинг ёки раҳбарнинг бўйсунувчиларга аниқ ва нисбатан барқарор таъсир кўрсатиш усули ва йўллари мажмуидир. Масалан:

– мамлакат бошқарув органларининг иш услуби;
– вазирлик, қўмита, ҳокимларнинг иш услуби;

[73] Каримов И.А. Биздан озод ва обод Ватан қолсин. 2–жилд. – Т.: «Ўзбекистон», 1996. – Б.45.

– суд, прокуратуранинг иш услуби;
– банк ва нобанк кредит ташкилотларнинг иш услуби;
– корхона, цехларнинг иш услуби;
– фермер ва дехқон хўжаликларининг иш услуби;
– тадбиркор ва ишбилармонларнинг иш услуби ва бош.

11.3.Банк раҳбарнинг иш услуби

Банк раҳбарнинг иш услуби – бу бошқарув жараёнида у ёки бу масалани ҳал қилишда унинг ўзига хос ёндашишидир. Банк раҳбари қарор қабул қилганда, унинг бажарилишини ташкил этганда ва қўл остидаги кишилар ишини назорат қилганда у ўз вазифаларига мувофиқ иш кўради.

Бироқ, ҳар бир раҳбар бунда ўзига ҳос равишда, бошқарув жараёнида ўзи учун мос бўлган, ўз раҳбарлик услубини белгилайдиган усуллар билан ҳаракат қилади. Иккита бир хил киши бўлмаганидек, раҳбарликда ҳам мутлақо бир хил услуб йўқ. Раҳбарлик услуби ўз қўл остидагилари билан алоқада, уларнинг ўзаро муносабатларида таркиб топади.

Шу билан бирга, раҳбарлик услуби бутунлай индивидуал асосга эга деб қараш нотўғри бўлар эди. Раҳбарлик услубига бошқариш қонунлари ва тамойиллари, раҳбарларга бўлган ягона талаб, жамоадаги ижтимоий – руҳий муҳит, юқори раҳбарларнинг бошқаришда қўлланиладиган усуллари каби кўпгина объектив омиллар таъсир кўрсатади.

Раҳбарлик услубига қараб раҳбарларни 3 турга бўлиш мумкин.

1. **Автократ раҳбарлар**. Бундай турдаги раҳбар:

– буйруқ чиқариш, қарор қабул қилиш, ходимларга жазо бериш ёки рағбатлантиришда жамоа фикрини ҳисобга олмайди;

– ўзини жамоадан узоқ тутади, жамоа азоларини бевосита мулоқотда бўлишини чегаралаб қўяди;

– ўзининг нотўғри ҳаракатлари танқид қилинишига чидай олмайди;

– ўзига бўйсунувчилар ҳаракатини кескин равишда танқид қилишни яхши кўради;

– муттасил буйруқ беришга, ҳаммани ўз истакларига сўзсиз бўйсундиришга интилади;

– кўп гапиришни ёқтирмайди, лекин бўйсунувчилар билан бўлган муомалада унинг раҳбарлик ғурури баландлиги, ўзини катта тутиши сезилиб туради;

– ўзига бўйсунувчилар олдида қовоғи солинган кайфиятда бўлади.

Хуллас, автократик раҳбар ўзига бино қўйган, димоғдор, ўз қобилияти ва имкониятларига ортиқча ишонадиган, ҳукмини ўтказишга интиладиган кишилардан етишиб чиқади.

Бундай раҳбар назоратдан четда қолса, ўша ерда дағаллик, такаббурлик, тазйиқ ўтказиш, мажбур қилиш каби ўта салбий ҳолатлар авж олади. Бироқ автократик бошқарув усулини ҳар жиҳатдан ёмон деб бўлмайди.

Баъзи бир ҳолларда бўйсунувчиларнинг маданий даражаси, ахлоқи пастлиги сабабли автократик услубни танлаб олиш ҳам иш бериб қолади.

2. **Либерал раҳбар**. Бундай турдаги раҳбар:

– иродасиз, ташаббуссиз бўлади;

– ўз зиммасига масъулиятни олишни ёқтирмайди;

– ишни ўз ҳолига ташлаб қўяди;

– идорага нисбатан қатъий бўлишдан ҳайиқади;

– ўзини ҳаддан ташқари эҳтиёт қилади;

– бирор ходим билан ҳам алоқани бузишни истамайди;

– талабчан эмас, суст назорат қилади;

– суиистеъмолларга бевосита йўл қўймаса ҳам, ўзини билмасликка олади.

Бундай раҳбар ташқаридан кўрсатиладиган таъсирга мойиллиги билан кўзга ташланиб туради.

3 . **Демократик раҳбар**. Бу турдаги раҳбар:

– бошқариш функциясини жамоа фикри билан ҳисоблашиб амалга оширади;

– ишлаб чиқаришни бошқаришга ходимларни жалб қилади, уларнинг билдирган фикрига қулоқ солади, улар билан маслаҳатлашади, ижобий томонларини инобатга олади;

– барча билан баробар ва самимий муносабатда бўлади, устунлигини билдирмайди;

– буйруқ бериш йўли билан эмас, балки ишонтириш услубида иш тутади;

– бўйсунувчиларнинг шахсий ташаббусини, ижодий фаолиятини ривожлантиради ва жамоада ўртоқлик ва ишчанлик муҳитини яратади.

Юқорида келтирилган раҳбарлик услублари соф ҳолда учрамайди.

Ҳаётда ҳар бир раҳбарнинг иш услуби ҳар хил бўлади, лекин юқоридаги уч услубдан бири яққол сезилиб туради. Раҳбар ҳақиқий ҳолатга қараб иш тутиши ва бўйсунувчиларнинг ўзига хос шахсий ҳислатларини ҳисобга олиб муомала қилиши керак.

Ҳар учала раҳбарлик тури ўртасида мутаносиблик мавжуд бўлиб, аниқ шароитларда бирининг салмоғи ошиши билан бошқасининг салмоғи камаяди.

Банк раҳбари масъулияти. Масъулият – раҳбар маданиятининг асосий белгиларидан бири бўлиб, унинг маълум соҳага жавобгарлигини акс эттиради. Масъулият, аввало, ҳар бир кишининг виждони, иймони, қолаверса, ўзгалар олдига, жамоа, жамият, Ватан, миллат олдидаги бурчини теран англашдир. Умуман, масъулият раҳбарнинг зиммасидаги вазифасига нисбатан жавобгарлик ҳиссидир. Масъулиятли раҳбар, энг аввало, ўзига, сўнгра бошқаларга нисбатан талабчан бўлади. Раҳбар фаолиятидаги барча салбий ҳодисалар эса ана шу масъулият ҳиссининг йўқлигидан келиб чиқади.

Масъулиятсизликнинг энг салбий кўриниши – сиёсий масъулиятсизликдир. Сиёсий масъулиятсизлик – сиёсий калтабинлик, сафсатабозлик, найрангбозлик, қаллоблик ва бошқа хунук иллатларнинг пайдо бўлишига сабаб бўлади. Бинобарин, раҳбарлик лавозимидаги кишидан юксак онг ва тафаккур, ҳушёр

идрок талаб этилади. Тарихий тафаккур ва сиёсий онгнинг қай даражада шаклланиши эса, аввало, жамиятнинг тараққиёти, ундаги ички ва ташқи шарт–шароитларга боғлиқ ҳолда кечади.

11.4.Банк раҳбарининг маънавияти

Банк раҳбарнинг маънавий маданияти бу – раҳбарда шаклланган (ички) руҳий қувватдир.

Раҳбарда шаклланган маънавий–психологик маданият аждодлар ибратига асосланиб, қадрият даражасида қадрланадиган, шахс маънавий оламини тартибга солиб турувчи, кўникма даражасига етган ҳиссий билимлар мажмуидир. Банк раҳбардаги маданият – унинг раҳбарлик фаолият усули ва ривожланиш мезонидир. Банк раҳбари ўз раҳбарлик салоҳиятини ривожлантириши учун маънавий оламини бойитадиган билимларни, эгаллаши, ташаббускорлик қобилиятини ошириб бориши зарур. Раҳбарнинг маънавий мулкига айланган билим унга хоҳиш–истакларини чегаралай билиш, ўзини ташқи тазйиқ ва таъсирларидан ҳимоя қилишга восита бўлади.

Аниқроғи, маънавий, психологик жиҳатдан шаклланган раҳбар бўлиш ҳар қандай ижтимоий – психологик муҳитда ўзини тута билиш, ўзи раҳбарлик қилаётган жамоада ва кенг жамоатчиликда соғлом меҳнат муҳитини яратишдан ва инсонларга самимий муносабатда бўлишдан қониқиб яшашдир. Маънавияти шаклланган раҳбар ўзи яшаётган ижтимоий ҳаётда ёмонликка, адолатсизликка, қонун бузилишларига, Ватан манфаатларига зид ҳаракатларга қарши курашишда ирода, шижоат ва фаоллик кўрсата олади.

Банк раҳбарларнинг маънавий – психологик маданияти қуйидаги босқичларда намоён бўлади:

Биринчидан, маънавияти нисбатан паст савияда шаклланган раҳбарлар. Бундай раҳбарлар оддий ахлоқий–руҳий фазилатлардан маҳрум ва жамият маънавий меъёрларини тушуниб етмайдиган, уларни менсимайдиган раҳбар ходимлар.

Иккинчи тоифадаги раҳбарлар маънавий маданияти, ахлоқий даражаси паст бўлиши билан бирга, жамоат фикри, оила, халқ анъаналари ва бошқа шу каби қадриятлар билан боғлиқ психологик муҳитни тез–тез бузиб турадиган раҳбарлар.

Учинчи тоифадаги раҳбарлар қаторига ахлоқ меъёрларини ҳаётий зарурат сифатида ички ишонч ва туйғу билан ўзлаштирмасдан, уларни кўр–кўрона қабул қилувчилар киради. Бундай раҳбарлар кўп ўқиб ўрганади, улар назарий жиҳатдан юқори билимга эга бўлади, амалда эса бу билимларни қўллай олмайди ёки ташкилотчилик қобилияти етишмайди.

Тўртинчи тур раҳбарлар руҳий–суст, маънавий маданиятли бўлса–да, адолатсизликни ўткир ҳиссиёт билан қабул қилади. Уларда ахлоқий билимлар етарли, аммо уларни рўёбга чиқариш учун ташаббускорлик, мустақиллик ва шижоат етишмайди.

Бешинчи тоифадаги раҳбарлар маънавий маданият ва сиёсий–психологик билимларни етарли даражада эгаллаган, ташаббускор ва шижоатли бўлади. Бундай раҳбарлар чуқур билимга, теран тафаккур ва ўткир мушоҳадага, маънавий ҳиссиётларга бой бўлади.

Психологик билимларни атрофлича ўзлаштирган раҳбар юқори даражадаги маданият, хулқ, ахлоқ категорияларини ўзида доимий характерга айлантирган бўлади. Бу эса раҳбар ўзида индивидуал ва интеллектуал савияни ҳар томонлама шакллантириб боришини тақозо қилади.

Мустақил тараққиёт йўлида тўпланган тажриба, дунё жамоатчилиги ўзбек модели дея эътироф этган ўзимизга хос ва ўзимизга мос тараққиёт йўли келажаги буюк давлат барпо этиш борасида амалга барча тарихий ўзгаришлар ва янгиланишлар раҳбарларнинг шахсий эътиқоди ва маънавий қиёфасини тубдан ўзгартиришга катта ёрдам берди.

Ўзининг раҳбарлик фаолиятини, олдига қўйган мақсадларини аниқ тасаввур қила оладиган, ўз келажаги ҳақида қайғурадиган раҳбар ҳеч бир даврда миллий ғоя ва маънавий мафкурасиз камол топиши мумкин эмас.

Маънавий қиёфаси, маънавий мафкураси бўлмаса, ҳар қандай раҳбар ўз йўлидан адашади.

Банк раҳбарининг маҳорати – раҳбарнинг бошқарув санъати сирларини билиши, ходимларни танлашдан тортиб, улар билан боғлиқ зиддиятли вазиятларда оптимал ечим топа билиши, ўзи масъул жабҳада ундан фойдаланган ҳолда, юксак меҳнат самарадорлигига эришиш учун жамоасининг бунёдкорлик кучларини сафарбар эта олиши, ташкилотчилик қобилиятининг намоён бўлиши. Банк раҳбари маҳоратининг муҳим жиҳати унинг муомала маданиятида акс этади, самимият, адолат, муомала, ишбилармонлик асосий муаммо билан иккинчи даражали вазифаларни ўз вақтида фарқлай билиш, ташаббускорлик, оптимизм – раҳбар маҳоратини ташкил этувчи омиллардир.

Банк раҳбарининг фазилатлари. **Фазилат** – бу ижобий сифат ёки хусусиятдир.

Инсон – ақлли мавжудот: у ёқимли ҳислат ва фазилатлар эгаси. Одамзод пайдо бўлибдики, ҳамиша инсонийлик қиёфасини, феъл–атворда ўзига ярашадиган хатти–ҳаракатларни, у ёки бу фазилатларни мужассамлаштиришга интилган.

Форобий «Фозил одамлар шаҳри» номли асарида адолатли жамият қуришга қодир бўлган инсонларнинг ахлоқий фазилатларида қуйидаги муҳим сифатлар бўлиши лозимлигини таъкидлайди:

1. «Жисмоний саломатлик ва ақлий камолотнинг бирлигини таъминлаш зарур. Бундай одамларнинг барча аъзолари шу даражада мукаммал тараққий этган бўлиши зарурки, у бу аъзолари билан бажармоқчи бўлган барча ишларни осонлик билан бажара олсин.

2. Барча масалани, муҳокама ва мунозарани тезда ва тўғри тушуна оладиган, унинг маъносини англай оладиган, сўзловчининг мақсади, айтилган фикрларнинг чинлигини тезда пайқай оладиган бўлсин.

3. Хотираси жуда бақувват бўлсин, кўрган–эшитган, сезган нарсаларининг бирортасини ҳам эсидан чиқармай, ёдида сақлаб турадиган бўлсин.

4. Зеҳни шу даражада ўткир бўлсинки, бирор нарсанинг аломатини сезиш билан бу аломат нимани билдиришини тездан билиб олсин.

5.Сўзлари аниқ бўлсин, фикрини ва айтмоқчи бўлган мулоҳазаларини равон ва равшан баён эта олсин.

6.Билиш ва ўқишга муҳаббати бўлсин, ўрганмоқчи бўлган билимини чарчашни билмай осонликча ўзлаштира олсин.

7.Овқатланишда, ичимлик ичишда очкўз бўлмасин, табиати қимор ўйинлари ўйнашдан узоқ бўлсин ва улар келтирадиган хурсандчиликдан жирканадиган бўлсин.

8.Ҳақиқатни ва ҳақиқат тарафдорларини севадиган, ёлғон ва ёлғончиларга нафрат билан қарайдиган бўлсин.

9.Руҳнинг ғурури ва виждонини қадрлайдиган бўлсин, унинг руҳи ўз табиати билан паст ишлардан юқори ва олижаноб ишларга ишлатиладиган бўлсин.

10.Дирҳам, динор ва шу каби туркумга қарашли буюмларга жирканч билан қарайдиган бўлсин.

11.Ўз табиати билан адолатни севадиган ва адолат учун курашувчиларга хайрихоҳ, адолатсизлик қилиб жабр–зулм ўтказувчиларга нафрат билан қарайдиган бўлсин, ўз одамлари ва бошқаларга адолатли бўлсин, гўзал ва яхши ҳисобланган барча нарсаларни барчага тақдим этган ҳолда одамларни адолатга тарғиб этадиган, адолатсизлик оқибатларини йўқотадиган, уларга йўл қўймайдиган бўлсин.

12.Адолатли бўлсин, аммо қайсар бўлмасин, адолат олдида қайсарлик қилиб, ўзбилармонликка берилмасин, лекин ҳар қандай адолатсизлик, пасткашлик олдида лафзли бўлсин, ўзи зарур деб топган нарсасини амалга оширишда қатъийлик кўрсатсин, қўрқмас, жасур бўлсин, қўрқиш ва ожизликни билмасин.»[74]

[74] Форобий. Фозил одамлар шаҳри. –Т.:Халқ мероси. 1993. –Б186–187

Банк раҳбарнинг ахлоқий сифат ва ҳислатларини белгиловчи мезонлар кўп. Қуйидаги ижобий ҳислатлар улар орасида алоҳида ўринга эга:

Камтарлик, аввало, ўз ўзига талабчанлик, ўз ҳаракатларига, ишига, билимига танқидий қараш, ўзига, куч қувватига ортиқча баҳо бермасликдир. Камтарлик кишиларга бўлган муносабатда намоён бўлади.

Инсон одобли бўлса, у кишилар билан шунчалик содда камтарона муомала қилади, ўз ишларига ва ҳаракатларига камтарлик билан баҳо беради.

Бошқаларга нисбатан ширинсуҳан бўлади. Камтар инсон бошқалардан ўзини устун қўймайди, ўзига бино қўйиб, сохта шуҳрат кетидан қувмайди, ютуқлардан эсанкирамайди.

Камтарлик Арастунинг фикрича: «Уятсизлик ва тортинчоқлик ўртасидаги ҳислатдир. Бу ҳислат одамларнинг қилмишларида ва гап сўзларида кўринади. Уятсиз, шалоқ одам ҳаммага, ҳар қандай вазиятда ҳар нарсани гапираверади. Тортинчоқ одам эса зарур гапни зарур вақтида айтмайди, зарур ишни бажаришга ҳам журъати етишмайди. Камтарин одам эса, уятсиз одам каби, ҳар вақт, ҳар ерда, ҳар қандай гапни айтавермайди; ва ўта тортинчоқ одам каби, зарур вақтда зарур гапни айтишга журъатсизлик ҳам қилмайди.»[75]

Камтаринлик – тортинчоқлик ва андишаликдан фарқ қиладики, улар инсоннинг қадр қимматини тушириб қўйиши эҳтимоли бор. Камтарлик хокисорлик ва самимийликдан келиб чиқади. У кишиларга бўлган муносабатда ҳам яққол кўринади. Камтарлик инсон ички маънавий дунёсининг ташқи ифодаси ҳисобланади. Бу борада Мирзо Абдулқодир Бедил ҳазратлари дейдилар:

Кибру ҳасад бермас кишига ором
Одамни менсимай қувилди шайтон.?

Тарбия кўрган, одобли кишини унинг камтарлигидан ҳам билиб олиш мумкин. Барча инсоний фазилатлар ичида энг

[75] Арасту. Поэтика. Ахлоқи Кабир.– Т.:Янги аср авлоди. –Б128.

эъзозлиси камтарликдир. Камтарликнинг қарама–қарши томони такаббурликдир. Уларнинг бири инсонни инсонга яқинлаштиради, иккинчиси эса уни одамлардан узоқлаштиради. Хитой мақолига кўра «доно бўлмай туриб, камтар бўлиш мумкин, аммо камтар бўлмай туриб доно бўлиш қийин».

Адолат. Адолатнинг эзгулик ва ёвузлик, яхшилик ва ёмонликдан асосий фарқи шундаки, адолатнинг ўзи бирор–бир қадриятни англатмайди, лекин қадриятлар орасидаги нисбатни белгилайди, уларни баҳолаш мақомига эга.

Адолат жамиятни тартибга солувчилик хусусиятига эга бўлиб, унда ҳам ахлоқий, ҳам ҳуқуқий талаблар мужассамлашган. Адолатни маълум маънода ахлоқ соҳасидаги миқдор ўлчовчи ҳам дейиш мумкин: у талаб билан тақдирлашни ўлчаб турадиган тарозидир. Адолат бор жойда зулм ва зўравонликка, ўзбошимчалик ва бебошликка йўл қўйилмайди. Шу боис, маънавий етукликнинг энг юксак белгиси адолатлилик, десак янглишмаган бўламиз.

Меҳрибонлик, садоқат, вафодорлик каби ахлоқий ҳислатлар ҳайвонларда ҳам мавжуд. Лекин ҳайвонларда бундай ҳислатлар ўз тўдаси, зурриёти ва ўзини асрашга йўналтирилган бўлади. Одамзот эса ўзига қондош бўлмаган бегоналарга ҳам ушбу сифатларни раво кўради. Шундай экан, баъзи ахлоқий сифатлар бевосита ақлга эмас, балки табиатга асосланади. Буни «адолат» мезоний тушунчасида яққол кўриш мумкин.

Адолатнинг ахлоқий тушунча сифатидаги ўзига хослиги Айниқса, ҳуқуқда яққол кўзга ташланади. Ҳуқуқ вазирлигининг ҳатто Адлия вазирлиги деб аталиши, жиноятга яраша жазони белгиловчи, ҳукм чиқарувчи идораларнинг «Одил суд» деган номлар билан юритилиши бунинг далилидир. Лекин адолатни фақат ҳуқуқий тушунча сифатида талқин этиш тўғри эмас.Юқорида айтганимиздек, у кенг қамровли ахлоқий тушунча. У нафақат фуқаролар орасидаги муносабатларни, балки давлат билан халқ, жамият билан шахс ўртасидаги алоқалар мезонини ҳам ўз ичига олади. Шу боис халқ орасида минг йиллар мобайнида одил подшо идеалининг яшаб келгани бежиз эмас.

Виждон. Ахлоқшуносликнинг таъсир доираси ниҳоятда кенг категорияларидан бири виждондир. **Виждон** – инсоннинг ўз фаолияти, қилган ишлари ва белгилаган мақсадларини руҳий таҳлил эта олиш имкониятидир.

Инсон маънавиятининг кучи, қудрати ҳам, ўз қилмишига ўзи ҳолисона баҳо бера олиш даражаси билан белгиланади. Виждон, Зигмунд Фрейд таъбири билан айтганда, аъло «мен», «мен устидан» назорат ўрнатиб, уни бошқариб турувчи иккинчи бир, юқори даражадаги «мен». Агар уят ҳисси инсоннинг ташқи, жамиятга боғлиқлигидан келиб чиқса, виждон унинг ички ўз–ўзига боғлиқлигини намоён этади. Бу ички боғлиқлик ташқи боғлиқликка нисбатан теран ва доимийдир: уят маълум бир вақт ичида одамнинг ўз ножўя ҳаракати туфайли юзага келган ўнғайсизлиги бўлса, виждон азоби бу – оддий ўнғайсизлик эмас, балки қалбдаги, одамдаги одамийликка эътиқоднинг фарёди, талаби. Уни қондирмас экансиз, ҳеч қачон азоб тўхтамайди. Уят билан виждонни, шу боис, денгиздаги муз тоғи – айсберггга ўхшатиш мумкин: юзага уят тарзида чиқиб турган қисми теранликдаги қисмидан юз, балки минг баробар кичик.

Биринчи Президентимиз И.А.Каримов ҳам виждонга шундай баҳо беради: «Виждон поклиги ва бедорлиги асрлар, замонлар оша инсон маънавиятининг устунларидан бири бўлиб келмоқда. Жамият ҳаётида адолат ва ҳақиқат, меҳр – шафқат, инсофу диёнат каби тушунчаларни қарор топтиришда айнан мана шу омилнинг ўрни ва таъсири беқиёсдир».

Виждон – шахснинг фақат ўзигагина хос бўлган руҳий таҳлил имкониятидир. Лекин, шахснинг виждони умуминсоний, миллий, маънавий қадриятлар заминида шаклланади, унинг ўзига хос эҳтиёжи ва манфаатлари, дунёқараши ва маданияти ҳамда маънавий камолоти даражаси билан аралашиб, фаолиятига баҳо беришга имкон яратадиган руҳий мезонга айланади. Шу сабабли виждонлилик даражаси ҳаммада бир хил бўлиши мумкин эмас. Виждон асосида ўз қилмишимизгагина эмас, балки бошқаларнинг

фаолиятига, жамиятдаги воқеа ва ҳодисалар, ижтимоий вазиятга ҳам баҳо берамиз.

Ҳалоллик. Ҳалоллик «виждон», «адолат» ва «бурч» каби ахлоқшунослик (мезони) тушунчалари билан боғлиқ. Даставвал, у диний тушунча сифатида вужудга келиб, ҳар бир мусулмоннинг емак–ичмаги, жинсий ва иқтисодий хатти–ҳаракатлари сифатини белгилаб берувчи шаръий меъёр бўлиб амал қилган, унинг зидди – ҳаром диний нуқтаи назардан салбий ҳисобланган хатти – ҳаракатларга нисбатан қўлланилган. Масалан., бисмил қилинган ҳайвон ё парранда гўшти – ҳалол, ўлакса гўшти – ҳаром, никоҳдаги жинсий алоқа –ҳалол, зино – ҳаром, меҳнат ҳақи – ҳалол, ўғрилик билан топилган мол ҳаром в.ҳ.Донишмандлар фикрича, «Ҳалоллик ҳар қандай мартабани безайди» (Шиллер), «Ҳалол одамни таъқиб этиш мумкин, аммо уни бадном қилиб бўлмайди» (Вольтер).

Раҳмдиллик – бундай раҳбар барчага раҳм–шафқатли бўлади. Улар бошқаларни кўп нарсада кечиришади, аммо ўзларини ҳеч нарсада кечиришмайди. Улар раҳм–шафқат инсонларнинг энг олий фазилатларидан бири эканлигини,раҳм–шафқатли киши доимо одамларга ёрдам қўлини чўзишини, ожиз ва нотавон кишилардан хабар олиб туриши лозимлигини яхши тушунадилар.

Хушхулқлилик – бундай раҳбар инсон гўзаллигининг асоси унинг чиройли хулқида эканлигини, айнан хушхулқлилик инсонни улуғликка олиб боришини, ёқимли хулқ эгасидан барча катта–кичик хурсанд бўлишини, бундай хулқ эгаси бошқаларни хурсанд қилишдан ташқари, ўзи ҳам доимо хурсанд юришини, бошқалардан эса ўзига муҳаббат ва мулойимлик қайтишини яхши тушунади.

Раҳбар маданияти. Маданият, аввало, маънавий бойлик ҳосиласидир. Сиёсий маданияти юксак раҳбар миллат, давлат, халқ манфаати нуқтаи назаридан иш тутади, умумманфаатини ўз шахсий эҳтиёж ва манфаатларидан устун қўяди.

11.5.Банк раҳбарининг талабчанлиги

Аввало, банк раҳбарлари ва раҳбарликка даъвогар шахслар ўзларини ҳар жиҳатдан тарбиялаб боришлари лозим. Бунинг учун сиёсий ҳаётдан хабардор бўлиш ёки иқтисодий ва касбий билимларни ўзлаштиришнинг ўзигина кифоя қилмайди. Улар жаҳон тажрибалари асосида шаклланган илғор бошқарув малакаларини ҳам ўзлаштирган бўлишлари керак. Бугунги раҳбар бунга ўзига нисбатан талабчан бўлиб эришади. Масалан, у ҳар куни газета ва журналлар ўқиши, радио ва ойнаи жаҳон, интернет янгиликларидан хабардор бўлиш орқали ҳам маълум даражада билим эгаллаши мумкин. Яна сиёсат, иқтисодиёт ва маънавиятга дахлдор китобларни, ҳатто мумтоз адабиётларни мустақил ўқиши, тарихий жараёнларни чуқур мушоҳада қилиш ҳам унинг дунёқарашини кенгайтиради.

Буларнинг барчаси раҳбар маданий савиясининг ўсиб боришига ва сиёсий маданиятининг такомиллашувига катта ёрдам беради. Чунки чекланган тафаккур, чала билим, паст маданият билан дунёни билиб, масъулиятли иш ва мансабни эгаллаб бўлмайди. Бинобарин, демократик асосда шаклланиб бораётган жамиятимиз талаби шуки, сиёсий етук, ақлан ва маънан баркамол, пухта билимга эга бўлган теран тафаккурли кишиларгина раҳбар бўлишга ҳақлидирлар.

Аждодларимизнинг киндик қони тўкилган муқаддас масканимиз саналмиш шу Ватаннинг бир кафт тупроғи, зилол суви, тоза ҳавоси, ранго –ранг табиати ю, қир–адири, тоғ–тошлари юракка шунчалик яқинки, буни бир сўз билан таърифлаш қийин. Ана шундай мўътабар Ватанда раҳбарлик қилиш, унинг келажак авлоди, ҳар бир жамоасига масъул бўлиш, бутун умрини раҳбарлик меҳнатига бағишлаш, юрт равнақи учун умрини сарфлаш ҳар бир етакчи учун катта бахт.

Банк раҳбари ўз ходимларини қабул қилиш маданиятига эга бўлиши лозим. Чунки, ходимларни қабул қилиш, уларнинг ташвишларига қулоқ солиш, оғирликларини енгил қилиш ҳар бир раҳбарнинг бурчи ва вазифаси ҳисобланади. Шунинг учун ҳам

қабул маданиятига риоя қилиш учун раҳбар қуйидагиларга эътибор бериши лозим:

– суҳбатдошингизни қанча вақтингиз борлиги тўғрисида огоҳлантиринг;

– фақат суҳбатдошингиз гапларига мўлжал олиб вазиятни кўз олдингизга келтиринг;

– тўхтатиб бўлмайдиган, узил–кесил мунозаралардан ўзингизни тийинг;

– ўз фикрингизни ишончли ва батафсил айтинг;

– ўз ғоянгизни изчиллик билан баён этинг;

– баланд овозда гапирманг, сўзларингиз дона дона равон бўлсин;

– қарши танбеҳ ҳолларда ўзингизга нисбатан танқидий ёндашинг;

– шунчаки фикрлаш ёки ҳақиқатан ҳам, шундайми улар ўртасидаги фарқни билинг;

– саволларни шундай тузингки, улар тушунилсин;

– муаммо муҳокамасини аниқ ечим билан тугатинг;

– ишни қалаштирманг. Зудлик билан кўрсатма беринг;

– суҳбатдошингизни юмуши ўзи учун ўта муҳим эканлигини унутманг.

Қабулингизда бўлган кишининг муаммосини ечиш имкониятингиз бўлмаса ҳам, сиз у кишини самимий, илтифот билан кузатинг ва хайрихохлик билан ишининг ўнгланиб кетишига умид бахшида этинг.

Раҳбар маданияти унинг минбарда чиқиб сўзлаган чоғида, у ерда ўзини тутишида, нутқида ҳам ўз аксини топади

Сиз минбардасиз:

– нутқингиз тушунарли ва осон қабул қилинмоғи лозим;

– нутқни дарров бошламанг. «Сизга эътибор беришга» имкон беринг;

– маълумот ва рақамларни ўқиб беринг;

– микрофон борлигини унутманг.

Айрим тавсиялар:

– нутқ маъноли, бурро, дона – дона, таъсирчан бўлишини унутманг;

– нутқингизда жаргон сўзларни қўлламанг;

– муҳим фикрларга урғу беринг ва имо – ишорани ўрнида қўлланг.

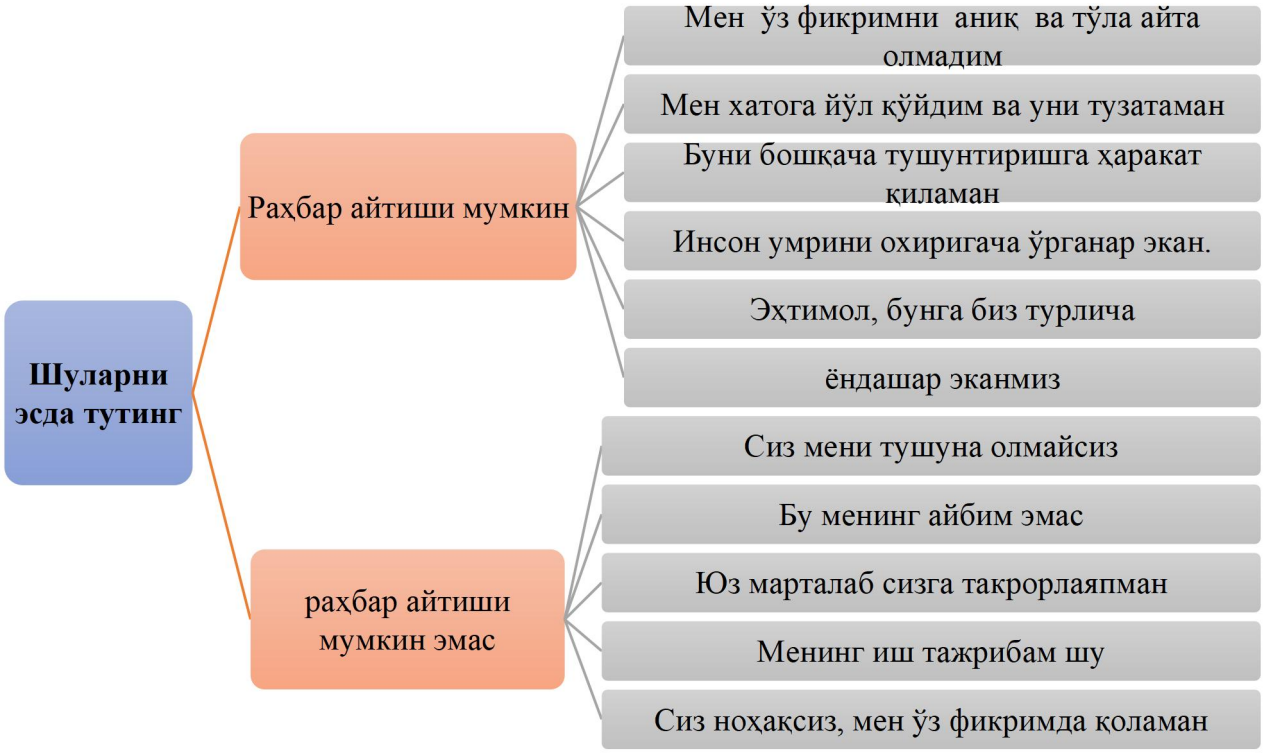
Нутқ пайтида қуйидагиларни эсда тутинг:

– ҳаддан ташқари баланд овозда нутқ сўзлаш, тингловчиларга ўз ҳукмини ўтказаётгандек таассуротни қолдиради;

– ҳаддан ташқари паст овоздаги нутқ унинг қабул қилинишини пасайтиради ва акс саволларни бўлишини юзага келтиради;

– ҳаддан ташқари чўзиб, имиллаб нутқ сўзлаш вақтни чўзяпти, деган фикрни туғдиради;

– ҳаддан ташқари тез сўзлаш эса, аудиторияга бўлган ҳурматсизлик деб қабул қилинади.



Банк раҳбари низо ва келишмовчиликлар ҳолатида ўзини тута билиши зарур. Низо ва келишмовчиликлар меҳнат жамоаларидаги энг нохуш ҳолатлардан ҳисобланади. Бошқарув жараёнида низо –

бу раҳбар, ишчи ва бошқа ходимлар ўртасида муайян масалаларни ҳал қилишда томонларнинг бир бири билан бир ечимга кела олмаганлиги туфайли вужудга келадиган вазиятдир. Ташкилотда раҳбарият ва ходим ўртасида юзага келувчи низо бутун жамоага эмас, балки «танланган» одамларгагина ёмон таъсир этиши мумкин.

Меҳнат жамоасида низоли вазиятлар турли сабабларга кўра вужудга келиши мумкин:

– меҳнатни ташкил қилишдаги камчиликлар;
– ҳақ тўлаш такомиллаштирилмаганида;
– ёмон меҳнат шароитлари;
– меҳнат ҳақидаги қонун бўзилганда;
– раҳбарликнинг қониқарсиз савияси;
– ўзаро муносабатлар маданиятининг паст савиясидалиги.

Низоларнинг тўрт хил тури кўпроқ учрайди:

– ички шахсий низо;
– шахслараро низо;
– шахс ва гуруҳ ўртасидаги низо;
– гуруҳлараро низо.

Адолатли банк раҳбари низони бартараф этиш учун нима қилиши керак?

Низони бартараф этишда раҳбар ўз хулқи, маданиятига таяниб қуйидагича ҳаракат қилмоғи лозим.

Даставвал:

– низонинг таъсир қилиш доирасини топинг;
– низонинг келиб чиқишидаги сабаб ва баҳонани аниқланг;
– низонинг келиб чиқишида ходимларнинг субъектив баҳоларини ажратинг;

Даставвал:

– низонинг қандай оқибатларга олиб келишини баҳоланг;
– низонинг ривожланиш динамикасига баҳо беринг.

Низони бартараф қилиш жараёнидаги хатти–ҳаракатлар:

– мавзудан четлашиш, диққатни бошқа йўналишга қаратиш;
– муросага келиш, ҳеч бўлмаса жорий келишувга эришиш;
– Низони музлатиш, сақлаб қолиш;

– Ишонтириш. Ҳокимлик позициясида эмас, балки тенг ҳуқуқлик асосида ечимни топиш.

Эсда тутинг:

– низо доирасини кенгайтирманг;

– муросага келувчи позитив қарорлар таклиф қилинг;

– чўрт кесар, қатъийлик шаклларини қўлланманг;

– шикоятлар сонини камайтиринг;

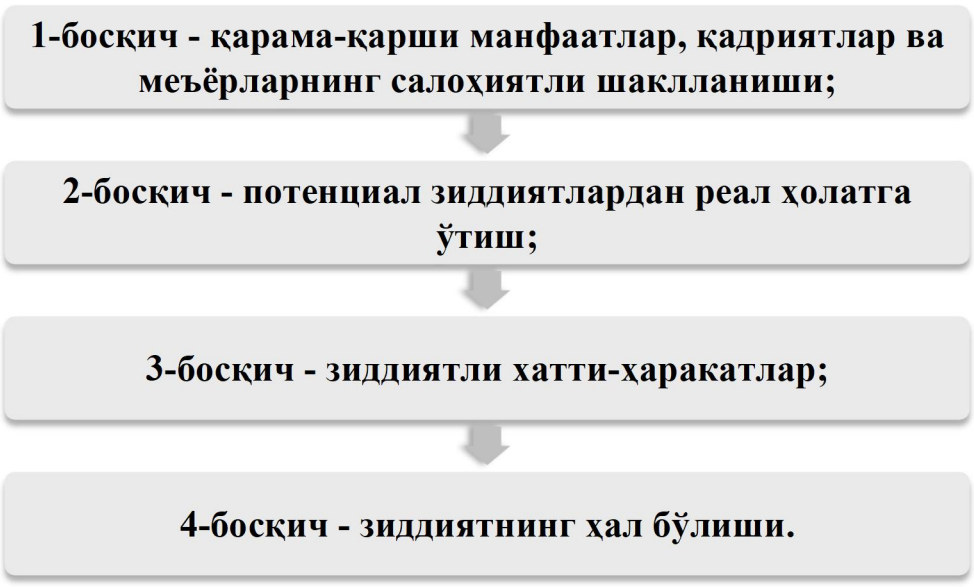
– иккинчи даражали томонларга эътибор берманг;

– томонлар гапларини бўлманг, уларни бир бирлари тан олишларига эришинг;

– мавзуга умумий қарашларни ҳосил қилишга ҳаракат қилинг.

Низоли ҳолатларни олдини олиш ва ундан муваффақиятли чиқишнинг энг ишончли воситаси – бу ҳар бир касбга хос хулқ, муомала маданиятининг шаклланиб, сайқалланиб, маҳорат даражасига етказилганидир.

Зиддиятларнинг босқичлари. Зиддиятлар ўзига хос хусусиятларга эга бўлса–да, умумий ўтиш босқичларига эга (8–чизма).



8–чизма. Зиддиятларнинг босқичлари

Зиддият тузилмаси. Ҳар бир зиддият аниқ тузилмага эга. Ҳар қандай зиддиятда унинг объекти мавжуд бўлиб, у ташкилий ёки технологик ҳамда меҳнат ҳақини тўлаш, томонларнинг шахсий ёки

ишбилармонлик хусусияти билан боғлиқ. Зиддиятнинг кейинги элементи мақсади, иштирокчиларнинг субъектив мотивлари, уларнинг моддий, маънавий қарашлари билан боғлиқ жараён ҳисобланади. Шунингдек, зиддият оппонентлар, аниқ шахслар мавжудлигини ҳам эътироф этади. Шу билан бирга, зиддиятда баҳона ва асл сабабни ажрата олиш ниҳоятда муҳим.

Раҳбар–амалиётчи ҳар доим шуни эсдан чиқармаслиги лозимки, зиддиятнинг мазкур элементлари мавжуд экан, уларни бартараф этиш мушкул. Зиддиятни куч ишлатиш ёки муросага келтиришга ҳаракат, бошқа инсонларни мазкур жараёнга қўшилиши зиддиятни янада кескинлаштириб, вазиятни мураккаблаштиради. Демак, зиддиятнинг ҳеч бўлмаганда бир унсурини йўқотишга эришиш лозим.

Мутахассислар томонидан инсонларнинг зиддиятли вазиятлардаги хатти–ҳаракатлари, ҳал этиш йўллари ишлаб чиқилган. Авваламбор, инсоннинг муомала жараёнидаги зиддиятли вазиятини олиб қарайлик.

Юқоридаги бўлимларда айтганимиздек, инсонларнинг ўзаро муносабатидаги муомала жараёни уч амални тақозо этади. Булар – идрок этиш, ҳиссиётлар, ахборот алмашинувчи.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Раҳбар маънавияти, раҳбар маданияти, либерал раҳбар, автократ раҳбар, демократ раҳбар, раҳбар – бошқарувчи; раҳбар – дипломат, раҳбар – мураббий, тарбиячи, раҳбар – инсон, раҳбар – тадбиркор, раҳбар – инноватор, раҳбар масъулияти, раҳбар ахлоқи, камтарлик, адолат, камсуқумлик, шижоатлилик, талабчанлик, раҳимдиллик, ҳушхулқлилик, ички шахсий низо, шахслараро низо, шахс ва гуруҳ ўртасидаги низо, гуруҳлараро низо, зиддиятлар.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1.Банк ходими, раҳбарнинг раҳбарлик услуби, бошқариш услуби, иш услуби ҳақида нималарни биласиз?

2.Банк раҳбарнинг эл назаридан қолишга олиб келадиган иллатларни санаб беринг.

3. Банк раҳбари қандай талабларга жавоб бериши лозим.

4.Банк раҳбарининг автократик, либерал ҳамда демократик услубларни қўллашнинг нисбатлари қандай бўлиши керак деб ўйлайсиз?

5.Банк раҳбари қандай фазилатларга эга бўлиши лозим?

6.Банк раҳбар маданияти ҳақидаги фикрингиз.

7.Ходимларни қабул қилиш маданиятини изоҳлаб беринг.

8.Банк ходимининг фазилатлари ва маданияти деганда нимани тушунасиз?

9.Низоли вазиятни бошқаришнинг қандай самарали усуллари мавжуд?

10.Банк раҳбарнинг низони бартараф қилиш йўлларини санаб беринг.

XII боб. НОТИҚЛИК ВА НУТҚ МАДАНИЯТИ БОШҚАРУВ ЖАРАЁНИНИНГ МУҲИМ ВОСИТАСИ

12.1. Нотиқлик ва нутқ маданиятининг пайдо бўлиши.

Давлат ва жамият тараққиётининг ҳар бир босқичи бошқарув тизимида фаолият юритаётган банк раҳбарлари олдига маълум талабларни қўяди. Бу талабларга риоя этмаслик муваффақиятсизликка, белгиланган мақсад йўлида амалга оширилаётган ишларнинг самарасизлигига сабаб бўлади.

Нотиқлик санъати (риторика) фан сифатида қадимги Юнонистонда эрамиздан аввалги IV–V асрларда пайдо бўлди. Аммо нотиқлик санъатига эҳтиёжнинг пайдо бўлишини инсоният тарихидаги илк давлатчиликнинг шаклланиши даври билан боғлаш мумкин. Нутқ давлатни бошқариш, халқни ҳокимият атрофида бирлаштириш ва муайян мақсадлар сари йўналтириш, турли тоифадаги одамлар ўртасидаги ижтимоий муносабатларни тартибга солиш каби ишларнинг барини амалга оширишнинг бош воситасидир.

Бугунги кунда ҳам ҳар қандай банк раҳбари ишининг самараси кўп жиҳатдан унинг нотиқлик маҳоратига боғлиқ. Ҳозирги шароитда бошқарув тизимида ишлаётган ҳар қандай раҳбар учун, у бирон – бир банк, ташкилот, жамоа раҳбари бўладими ёки сиёсий арбоб бўладими, одамлар билан мулоқот маданиятини ўзлаштириш, жонли сўз воситасида кишиларга Ўзбекистон ҳукумати сиёсатини тўғри тушунтира олиш, мамлакатимизда олиб борилаётган туб ислоҳотлар жараёнида фаол иштирок этиш ва фуқаролик бурчларини чуқур англаб етишларига ёрдам бериш муҳим аҳамиятга эга.

Нотиқлик санъати мураккаб санъат бўлиб, уни эгаллаш кишидан қунт ва чидам, малака ва тажриба талаб этади. Ҳақиқий нутқ катта маҳорат ва пухта тайёргарликнинг маҳсулидир. Оддий, маданий ва саводли сўзлашни ўрганган нотиқ, нотиқлик санъатини эгаллашга биринчи қадамни қўйган ҳисобланади. Умуммаданиятни белгиловчи асосий омил ҳисобланган нотиқлик санъати, шунингдек,

нутқ одоби, муомала маданияти, уларнинг ўзаро муносабати каби масалаларнинг ўзгариши ҳозирги кунда Ўзбекистон мустақилликка эришган, ўзбек тили ана шу мустақил мамлакатнинг давлат тили мақомини олган пайтда, айниқса, катта аҳамият касб этади.

Ҳар қандай жамиятда тилни ривожлантирувчи куч нутқ ҳисобланади.

Нутқ – бу тил деб аталувчи, ўта муҳим вазифаларни бажарувчи ноёб қуролдан фойдаланиш жараёни, тил бирликлари имкониятларининг борлик, тафаккур, онг ҳамда вазият каби ҳодисалар билан муҳим муносабатларда намоён бўлишидир.



Нутқ жараёни – тилнинг ўз вазифасини бажариш ҳамда амалга ошириш жараёни. Тил ва нутқ бир–бирига боғлиқ ҳодисадир. Уларни бир–биридан ажратиш мумкин эмас. Тил – бу қурол. Тил нутқ учун моддий материалдир. Лекин, шу билан бир қаторда улар бир–биридан фарқ ҳам қилади. Тил кишиларга доимо ўзаро алоқа, муносабат, маданий–маънавий зарурият, жамоа бўлиб бирлашиш, курашиш қуроли бўлиб ҳам хизмат қилади.

Нутқ – инсонларнинг тил орқали бир–бирлари билан муомала ва алоқа қилиш усулидир. Инсон нутқ ёрдамида ўзининг фикри, ҳис–туйғулари, майл ва истакларини бошқаларга айтиб беради ва бошқаларнинг фикрлари ва хоҳиш – истакларини англаб олади. Нутқ воситаси билан алоқа боғлаш инсоннинг доимий эҳтиёжи бўлиб, бу алоқа фикр алмашинувига хизмат қилади ёки коммуникатив олоқа ҳисобланади.

Ҳар бир кишининг унинг нутқи ёшига, билимига, умуман, маданий савиясига қараб, ўзига хос хусусиятларга эга бўлади. Ҳар бир кишининг ўз нутқи бор. Нутқда ҳар қандай фикр мантиқан асослангандагина унинг таъсирчанлиги кучли бўлади. Аниқлик, изчиллик ва далиллилик – тўғри фикр юритишнинг зарурий хусусиятидир. Нутқ тўғри бўлиши учун фикрлар аниқ ва муайян,

бир–бирига изчил боғланган бўлиши, мавзудан четга чиқмаслик зарур, мазмунида зиддиятли ва пойма–пой, ноаниқ гаплар бўлмаслиги керак.

Ҳукмлар ва хулосалар асосли бўлмоғи лозим, йўқса ишонарли бўлмай қолади. Демак, нутқ – бу нотиқнинг тингловчиларга билим, кўникма ва малака бериши, уларда янги ҳақиқатларни оча билишга қодир бўлган ижодий, мантиқий тафаккур тарбиясидир.

Нутқ бойлиги тилдаги имкониятлар, яъни тил бойлигининг унда қай даражада ўз аксини топганлиги билан белгиланади. Нутқда тилдаги ранг – баранг воситалар ўз ифодасини топган бўлса бундай нутқ бой нутқдир. Ҳар бир киши ўз нутқига эътибор қилса, нутқ тузиш масъулиятини ҳис этса, нутқнинг бой бўлишини таъминлаши мумкин. Зеро, сўзга, нутққа эътиборсизлик билан қараш уни обрўсизлантиради. Бу эса тилнинг қашшоқлашишига олиб келадиждб.

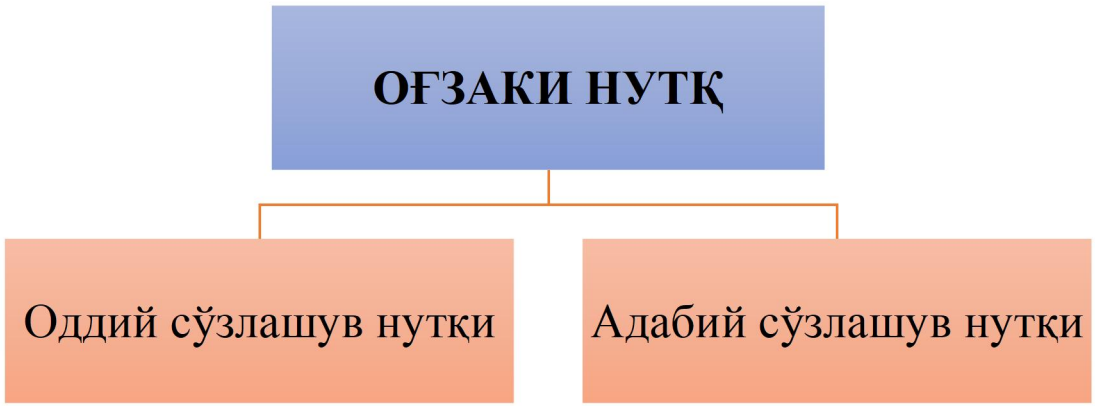
12.2. Нутк тушунчаси, жараёни ва хусусиятлари

Маълумки, нутқ оғзаки ва ёзма кўринишга эга. Оғзаки нутқ гапириб турган вақт бирлигидагина мавжуд бўлиб, бу жараён тугаши билан нутқ ҳам тугайди. Оғзаки нутқ тезкорлик билан амалга ошади. Тушунчалар билан «унинг либоси» бўлган сўз биргаликда «яшин тезлигида» тилга кела бошлайди. Оғзаки нутқда сўз бирикмалари ва гапларнинг моделлари айтилмоқчи фикрларга монанд ҳолда тезкорлик билан танланади. Гап қурилиши ва моделларни ақл назорат қилиб боради. Фикрни айтганларини хотирада ушлаб турган ҳолда ривожлантиришга тўғри келади. Оғзаки нутқ таҳрир имкониятидан маҳрум. У қандай шаклда борлиққа келган бўлса, шундайлигича тингловчига ҳавола қилинади. Оғзаки нутқда, одатда, мулоқот учун энг зарур сўзлар зуҳур этилади. Бу, бир томондан, вакт иқтисоди билан, иккинчидан, нутқ кучини тежаш билан боғлиқ. Шунга кўра, унда узундан–узоқ кириш, кенг изоҳлар ҳам учрайди. Айниқса, ҳодисалар, нарсаларнинг ўзаро боғлиқлик даражаси, уларнинг тингловчи ва

сўзловчига равшанлиги даражаси ҳисобга олинади. Оғзаки нутқ сўз бойлиги жиҳатидан ёзма нутққа нисбатан анча камбағал бўлади. Унда бир хил сўзлар, бир хил шакллар бир қадар кўпроқ такрорланади, бундай ҳолат тил воситаларини танлаш қийинчиликлари билан боғлиқдир.

Оғзаки сўзловчининг фаол нутқий ҳаракати тўхтам (пауза), оҳанг, урғу, турли–хил имо–ишоралар ёрдамида тингловчига етиб боради.

Оғзаки нутқ дастлаб икки турга ажратилади:



Оддий сўзлашув нутқи ўзбек тилида табиий ҳолда мавжуд бўлган оғзаки нутқ кўринишларидан иборат. Уларга турли ўзбек шева ва лаҳжалари тили, яъни диалектик нутқ кўринишлари, шевачилик унсурлари таъсирида бўлган кундалик сўзлашувнинг бошқа кўринишлари киради. Оддий сўзлашув нутқининг тил базасиниадабий тил ташкил этмайди. Шунинг учун оддий сўзлашувдан биз талқин қилаётган нутқ маданияти талаб қилинмайди. Оддий сўзлашув олдига қўйилувчи нутқий талаблар аниқ лаҳжа ва шеваларнинг табиий нормалари билан боғлиқ бўлади.

Адабий сўзлашув нутқи – адабий тил нормаларига амал қилган ҳолда гапиришдир. Адабий тилд сўзлаш адабий тилда ёзишга нисбатан анча қийинчилик билан эришиладиган жараёндир. Бунинг сабаблари:

– оғзаки нутқда шевачиликнинг таъсири кучли бўлади;

– оғзаки нутқда ёзма нутқдаги каби ўйлаб иш тутиш имкони кам бўлади;

– оғзаки нутқнинг ўзига ҳос грамматик тузилиши, қурилиш тартиби мавжуд (нутқда гап бўлакларининг тушиб қолиши, қисқариб кетиши, ўрин алмашиши, аксинча кераксиз унсурларнинг, такрорларнинг бўлиши ва бошқалар).

Масалан: Қўлимга қилворинг. Анави, манави, масалан, шундай қилиб, анақа, манақа.

– оғзаки нутқда талаффуз, оҳанг, имо ишора воситалари муҳим роль ўйнайди;

– оғзаки нутқнинг юзага чиқиши сўзловчининг кайфиятига, нутқ сўзланаётган вазиятга, сўзловчи нутқий аъзоларининг соғломлигига боғлиқ.

Оғзаки нутқнинг қуйидаги вазифавий кўринишлари мавжуд:

– кундалик сўзлашув нутқи;
– лекторлар нутқи;
– радио ва телевидение нутқи;
– саҳна нутқи.

Нотиқлик санъати назариясида тил нормаси марказий тушунчалардандир. Тил маданиятининг асосий текшириш объекти адабий тил нормалари, ушбу нормадаги иккиланишларни бартараф этиш керак. «Тил нормаси» тушунчаси мураккаб муаммолардан бўлиб, кўп ўлчовли, кўп режали, яъни объектив–тарихий, маданий–социологик ва соф лингвистик ҳодисадир.

Ҳар қандай нутқ, биринчи навбатда, маълумот бериши лозим.

Маълумотнинг асосий хусусияти шу-ки, унинг аниқ маълумот ижтимоий ҳаётдан олинади, у аниқ далилларга асосланган бўлмаса, нотиқнинг обрўсизланишига олиб келади. Ҳар бир маълумотга жиддий ва илмий ёндашувталаб қилинади. Бугунги кунда телевидения, радио, интернет ҳамда газета ва журналлар орқали маълумотлар тез етиб келмоқда. Замонавий нотиқлик санъатидаги муаммо–маълумотларни тўғри ажрата билиш, унинг нутқий қурилишининг асосий пойдевори сифатида хизмат қилади.

Нутқдаги биринчи маълумотни очиб бериш учун келтириладиган сиёсий, илмий, ахлоқий, маънавий, руҳий таҳлиллар орқали у иккинчи даражадаги маълумотга айланади. Яъни биринчи маълумот барча учун тушунарли бўлади, у янги сифат босқичига кўтарилади, маълумотнинг маъноси, ҳақиқатлиги исботланади. Нутқ маъносининг асосини – ҳақиқат ташкил қилади. Гўзал сўзлардан ташкил топган сўзлар йиғиндиси билан инсонларни алдаб бўлмайди. Нотиқ нутқининг равонлиги, маъноли, гўзал нутқи, берилган маълумотлари янгилигини бадиий асарга ўхшатиш мумкин.

Биринчи маълумотни, иккинчи маълумотга айлантирдик. Энди бу маълумотни очиб бериш учун муаммоли вазиятлардан фойдаланиш лозим. Аудиторияга ижтимоий ҳаётдаги ҳолатлардан келиб чиқиб, масалани ўртага ташлаш керак – шунда муаммо юзага келади. Шу муаммони ҳал қилиш учун турли муаммоли вазиятларни шарҳлаб исботлаш керак бўлади. Демак, берилган биринчи маълумотни ҳақиқатга ёки саробга айлантириш нотиқнинг санъати, билими ва маҳоратига боғлиқ.



Нутқда ҳар бир фикр мантиқан асосланган тақдир-дагина, унинг таъсирчанлиги кучли бўлади. Логика – фани грекча «логос» сўзидан олинган бўлиб, нутқ, фикр, ўй демакдир. У – фикрлаш қонунлари, шакллари ва усулларини ўргатувчи фандир. Аниқлик, изчиллик ва далиллилик – тўғри фикр юритишнинг зарурий хусусиятидир.

Мантиқий фикрлаш усулларига: солиштириш, анализ, синтез, абстрактлаш ва умумлаштириш. Солиштириш шундай бир мантиқий усулки, бу усул воситасида объектив оламдаги предметлар ва воқеаларнинг бир – бирига ўхшашлиги ва бир–биридан фарқи аниқлаб олинади. Солиштириш, яъни таққослаш натижаларининг тўғрилигини белгилайдиган зарурий шартлар қуйидагилар:

1. Бир–бири билан ҳақиқатда боғланиши бўлган буюмларни таққослаш керак.

2. Таққослашнинг тўғрилигини исботлаш солиштириш учун нималар асос қилиб олинганлигига боғлиқ.

3. Икки ёки бир неча буюмни бир белги асосида олиб, айни бир нисбатда таққослаш керак.

4. Ҳар қандай солиштириш тасодифий белгиларга қараб эмас, балки таққосланадиган буюмлар учун муҳим аҳамияти бўлган белгиларга кўра амалга оширилиши керак.

Анализ шундай бир мантиқий усулки, унинг ёрдамида биз буюмларни, ҳодисаларни фикран қисмларга бўлиб, уларнинг айрим қисмларини, белгиларини, хусусиятларини ажратамиз.

Синтез шундай бир мантиқий усулки, унинг ёрдамида предмет ва ҳодисанинг анализ билан бўлинган айрим қисмларини фикран бирлаштириб, бир бутун ҳолга келтириш мумкин. Анализ ва синтез бир–бири билан чамбарчас боғлиқ ҳолда олиб борилади. Нутқ қаратилган предмет ёки ҳодисанинг бирор томони муҳим, бошқа томони муҳим эмаслигини ҳам фарқ қилиш лозим бўлади. Бунда абстракциялаш ва умумлаштириш усули қўл келади.

Абстракциялаш шундай бир мантиқий усулки, бу усул ёрдамида предмет ва воқеаларнинг муҳим хусусиятлари уларнинг иккинчи даражали хусусиятларидан фикран ажратилади.

Умумлаштириш шундай бир мантиқий усулки, бу усул ёрдамида биз жинсдош предметларнинг умумий хусусиятларини фикран бирлаштирамиз. Масалан: Молия, банк, солиқ, суғурта, жамғарма – каби тушунчалар умумийлик асосида вужудга келган. Умумлаштириш предметларнинг ўзида бўлган умумий нарсани билишга асосланган тақдирдагина тўғри бўлади.

Фикрлашнинг асосий шакллари – тушунча, муҳокама ва ақлий хулосалардан иборат. Тушунчада предметларнинг умумий ва асосий белгилари акс этирилади. Тушунча сўз билан ифодаланади. Сўз тушунчанинг ташқи шаклидир. Тушунчанинг мазмуни – предметдаги асосий белгилар умумлашмаси ҳақидаги билим. Агар тушунчанинг мазмуни воқеликни ўғри акс эттирса, воқеликка

мувофиқ келса, бундай тушунча тўғри тушунча бўлади. Тушунчанинг ҳажми – муҳим белгилари тушунчада акс этган предметлар доираси ҳақидаги билим. Ҳажм жиҳатдан кенг бўлган тушунча, мазмун жиҳатдан тор бўлади. Масалан: «Кредит» тушунчаси ҳажм жиҳатдан «ломбард кредити» тушунчасига нисбатан кенг бўлса–да, мазмун жиҳатдан тор. Чунки «ломбард кредити» тушунчаси мазмунида кредит тушунчасининг барча белгилари бўлиши билан бирга, ўзига хос белгилари ҳам мавжуд.

Тушунчалар мазмунига кўра, конкрет ва абстракт тушунчаларга бўлинади. Конкрет: «Банк», «қарз», «лизинг». Абстракт: «Валюта», «банкнота», «жамғарма» кабилардир. Таъриф – таърифлашнинг тўрт қоидаси бор:

1. Таъриф мутаносиб бўлмоғи керак, яъни аниқланувчи тушунча билан аниқловчи тушунча тенг бўлмоғи керак.

2. Таъриф айланма бўлмаслиги керак.Масалан: «Кулги қистайдиган нарса–кулгили нарсадир».

3. Таърифда инкор бўлмаслиги керак. Масалан: «Эмиссия – нақд пулнинг чиқарилишидир» каби таъриф пулнинг йўқлигини маъносини тушунтириб бера олмайди.

4. Таъриф қисқа, равшан ва аниқ бўлмоғи лозим.

Таъриф тушунчани торайтиради. Таърифнинг асосий вазифаси текшириш натижаларини якунлаш, олинган билимларнинг, нутқ қаратилган предмет ёки ҳодисанинг қисқа ифодасини бериб, мустаҳкамлашдир.

Таърифда тушунчанинг асосий белгилари мустаҳкамланади. Нотиқ сўзлаётган пайтда қуйидагилардан фойдаланиши мумкин:

Кўрсатиш – бевосита идрок қилинаётган предмет билан танишувнинг энг содда усулидир. Кўрсатиш предметнинг хусусиятларини тушунишда биринчи босқичдир.

Тасвирлаш – нотиқ ҳикоя қилаётган у ёки бу предметнинг белгиларини бир – бир санаб кўрсатиш.

Тавсифлаш – бунда нотиқ предмет ёки воқеаларнинг баъзи, алоҳида характерли белгиларини баён этади.

Ақлий хулоса. – тафаккурнинг шундай шаклики, унинг ёрдамида у ёки бу хилдаги муҳокамалардан янги муҳокама чиқарилади. Ақлий хулосанинг 3 тури мавжуд: дедуктив, индуктив ва аналогия.



2. Дедуктив ақлий хулосада – фикр умумийдан хусусийга қараб ривожланади. Масалан: Ҳамма банклар акционер. Банк акционер. Демак, банк акционер.

3. Индуктив ақлий хулосада – фикр хусусийдан умумийликка қараб боради. Масалан: Ўтган куни, кеча ва бугун банклар ишлади. Шу ҳафтада банклар ишлади. Нотиқ учун сочилган фактларни қамраб олиш ва ихчам шаклда ифодалаш муҳим роль ўйнайди.

Ўхшаш ақлий хулоса ёки аналогияда – фикр хусусийдан хусусийга қараб боради. Аналогия далил эмас, автор ундан ўз фикрини тушунтириш учун, шунингдек, эҳтимол хулосалар чиқариш, у ёки бу воқеани аниқроқ характерлаб бериш учун фойдаланади. Масалан: Фараз қилайлик, қандайдир ссуда қарз. Кредит қарз. Ишонтириш, далиллаш, исботлаш ҳар бир нутқнинг асосий белгисидир.

Одатда, нутқни исботлаш учун фактик материалдан фойдаланиш керак.

Исботлаш – махсус мантиқий усулдир. Унинг ёрдамида бошқа муҳокамаларнинг ҳаққонийлиги асосланади. Исбот тезисини ҳақиқатан асослаб бермоқ учун энг зарур қоидаларга риоя қилмоқ керак. Улар қўйидагилар:

1. Тезис аниқ ва равшан таърифланган муҳокама бўлмоғи керак. Аниқ ва равшан таърифланмаган тезисни исботлаб бўлмайди.

2. Исботнинг бошидан охиригача тезис айнан бирдай бўлиб қолмоғи керак. Кўп нарсани исбот қилишга уринган киши ҳеч нимани исбот қила олмайди.

3. Тезисни мустаҳкамлаш учун келтирилган далиллар шубҳадан ҳоли рост бўлмоғи керак.

4. Далиллар тезис учун етарли асос бўлмоғи керак тезис далиллардан келиб чиқмаса, мантиқий хатога йўл қўйилади.

5. Далиллар ростлиги тезисдан қатъий назар, мустақил суръатда исбот қилинадиган муҳокамалардан иборат бўлмоғи лозим.

6. Тезис, хулоса чиқаришнинг умумий қоидаларига мувофиқ, далиллардан мантиқий келиб чиқадиган хулоса бўлмоғи лозим.

Ишонтиришдан кўра, қайта ишонтириш қийинроқ.

Бирор тезиснинг нотўғрилиги ёки асоссизлигини исботлаш раддия деб аталади. Тезисни қуйидаги беш усул билан рад қилиш мумкин:

1. Нотиқ ўртага ташлаган тезисни рад қилишнинг энг тўғри ва муваффақиятли усули фактлар воситаси билан рад қилишдир.

2. Оппонент ўз тезисига асос қилиб олган далиллар танқид қилинади.

3. Рад қилинувчи исбот тезисининг чинлиги тезисни тасдиқлаш учун келтирилган далиллардан келиб чиқмаслиги исбот қилинади.

4. Рад қилинувчи тезисга зид бўлган янги тезис мустақил равишда исбот қилинади.

5. Рад қилинувчи тезиснинг нотўғрилиги исбот қилинади.

Суҳбат – маълум бир мавзу, масала юзасидан диолог ёки полилог тарзида икки ёки бир неча киши ўртасида бўлиб ўтадиган нутқий мулоқот суҳбат дейилади.

Суҳбатлашишнинг ўз қонун қоидалари мавжуд. Суҳбатдошингизга оғир ботадиган, уни хафа қиладиган, ноқулай вазиятга солиб қўядиган, гапиришни хоҳламайдиган мавзуси бўйича суҳбатлашиш мумкин эмас. Суҳбатда ўзингизга таъриф–тавсиф бериш, ўз муаммо ва ютуқларингизга эътиборни кучайтиришдан қочинг. Суҳбат чоғида ўз «мен»ингизни марказий ўринга қўйманг. Камтар бўлинг. Ўз фикрингизни уқтиришдан олдин, уялиб қолмаслик учун суҳбатдошингизнинг ижтимоий келиб чиқиши, шахс сифатида, айтилаётган масала юзасидан

қандай маълумотга эга эканлигини билиб олганингиздан сўнгсуҳбатга киришинг.

Суҳбатдошингизни ҳурмат қилишга ўрганинг, ҳатто уни фикрини сиз нотўғри деб билсангиз ҳам охиригича эшитинг. Бошқа инсонларни ғийбат қилиш, уларнинг муаммоси ҳақида суҳбат қуриш ҳам ахлоқсизлик саналади.

Ҳар қандай суҳбат, биринчи навбатда, маълумотлар алмашинувидир. Суҳбат жамоат жойларида ёк кўчада бўлса, бошқаларни ўзига жалб қилмаган ҳолда, паст овозда гаплашиш лозим. Тез ёки ҳаддан ташқари чўзилиб гапириш ҳам маълумотни ўзлаштиришга халақит беради.

Мурожаат қилиш – инсондан кўп нарса талаб қилмайди. У инсонни тарбия кўрганлигидан далолат берувчи ҳаракатлар мажмуасидир.

Мурожаат қилиш турли хил бўлиб, бу инсонни қаерда, ким билан қай вақт, суҳбатдош билан ўртасидаги муносабатдан келиб чиққан ҳолда билдирилади. Мурожаат қилиб айтилаётган сўзлар нафақат унга бўлган ҳурмат, балки ўз мақсадига эришиш учун ҳам қўлланади.



Инсоний муносабатлар асосида айтилаётган сўзлар фақат ахлоқ нормаларига бўйсунади, бу эса қариндошлар ўртасидаги, севишганлар ўртасидаги, эр–хотин ўртасидаги, дўстлар ёки мансабдор шахс ва қўл остидаги инсонлар билан бўладиган муносабатларда қўлланиладиган сўзлардан тубдан фарқ қилади.

Мурожаат қилиш ҳам бир неча турларга бўлинади: улар – расмий, ишончли, интим ва номсиз.

Расмий мурожаатда – жамоага — хонимлар ва жаноблар, деб мурожаат қилинади, «Жаноб Иванов» деб мурожаат қилиш керак.

Агар фамилия ишлатилмаса, жаноб директор, директор хоним деб мурожаат қилиш мумкин.

Ўртоқ Абдуллаев, ўртоқ генерал, яъни «ўртоқ» сўзи ички ишлар ходимлари ва ҳарбийларга нисбатан қўлланади. Элчиларга «Жаноби олийлари» деб мурожаат қилинади.

Диндорларга – ҳазрат, пирим, ҳожи, мулло йигит деб мурожаат қилинади.

Расмий муносабатда фақат сизлаб гаплашилади. Раҳбарнинг қўл остидаги барча кишилар билан бўлган муносабатида ҳам, 9 ёшдан юқори бўлган мактаб ўқувчилардан тортиб, талабалар билан бўлган муносабатда ҳам, нотаниш инсонга мурожаат қилганингизда ҳам сизлаб гаплашилади.

Сен деб фақат оилада мурожаат қилиш мумкин.

Ишончли мурожаатдан – жамоаларда бир–бири билан дўст, ўртоқ, хамкасб сифатида муносабатда бўлганда фойдаланилади.

Амаки, ҳола, тоға, чеча, янга, язна, опоқи, кеннайи, ва бошқалар қариндошлар ўртасида ҳам, инсоний муносабатларда ҳам шевадан келиб чиққан ҳолда ишлатилади.

«Яхши йигит» ёки «яхши қиз» деган сўзлар ёшларга қарата ишлатилади.

Жамоат жойларида: устоз, шофёр, доктор, ўқувчилар, талабалар, йўловчилар, қизлар, йигитлар, болалар ва бошқа сўзлар ишлатилади.

Интим – азизим, жоним, бегим, ойим, юлдузим,

Номсиз муносабатда – «Кечирасиз фалончи кўча қаерда?», «Айтиб беролмайсизми, соат неча бўлди?», «Рухсат берсангиз кирсам».

Сиз – ўшами? ёки Сен менинг ҳаётимсан ва бошқалар.

Муҳокама – маълум бир масала юзасидан кўпчиликнинг фикрини тўплаш, маълум тўхтамларга келишни англатади. Муҳокамада баҳс предметининг ҳамма томонлари назарда тутилади. Ҳар бир иштирокчи ўзининг эркин фикрларини ўртага ташлайди. Мавзу иштирокчиларнинг турли ҳажмдаги диалоглари,

монологлари асосида ёритилади. Муҳокамада фикрни оғзаки баён этишнинг турли усулларидан фойдаланилади.

Оҳанг – сўз ва гапнинг либоси бўлиб, тил ва нутқ бирликлари қандай ифода этилишига кўра, унинг маънолари ҳам ўзгариб туради. Шунинг учун ҳам «**гап сўзда эмас, оҳангда, қайси сўзнинг қандай талаффуз этилишида»** – дейди таниқли адабий таъқидчи В.Г.Белинский. Бу гапнинг исботи тариқасида машҳур Афанди латифаларидан бирини эслаймиз:



Виссарион Григорьевич Белинский 1811-1848 й.

— Афанди бир бой билан баҳслашиб қолибди. Бой Афандининг нафсониятига тегадиган гап айтган экан: «Аҳмоқ экансиз–ку!» – дебди Афанди. Бундай сўзларни эшитиб ўрганмаган бой Афандини қозига судрабди. Сой–сойга оқар, бой–бойга боқар, деганларидек қози бойнинг тарафини олибди ва улар Афандидан сўзини қайтариб олишни талаб қилишибди. Ноилож қолган Афанди: «Сиз аҳмок, одам эмассиз», дея «узр» сўраган бўлибди. Оҳанг гапнинг мазмунини бутунлай ўзгартириб юбориши мумкинлигига «Ўлим йўқ, шафқат!» каби гаплар ҳам мисол бўлиши мумкин. Шундай экан, бирор гапни аниқ ифодалай олмас эканмиз, бунда тилимиздан эмас, уқувсиз маҳоратимиздан гина қилишимизга тўғри келади.

Одамзот қадим замонлардан бери сеҳрли оҳангнинг, ёқимли овознинг гадоси бўлиб келган. Шу ҳақдаги ривоятлардан бирида айтилишича, қадимда подшоҳлардан бири қўшиқни ва қўшиқ айтган кишини сира ёқтирмас экан. У ҳатто шу даражага бориб етибдики, қўшиқ айтиш тугул, хиргойи қилган кишини ҳам қатл этиш ҳақида фармон чиқарибди. Фалакнинг гардиши билан баджаҳл подшоҳ қаттик касалга чалинибди. Ҳар қандай дори–дармон унга кор қилмаганидан кейин бир табиб бу касални фақат қўшиқ билан даволаш мумкинлигини айтибди ва шу йўл билан подшоҳ шифо топибди. Шундан кейин у қаттик

янглишганини англаб, ўз фармонини бекор қилган экан. Инсон ҳаётида оҳангнинг ўрни ҳақидаги бу каби ривоятларни жуда кўп эшитганмиз. Ҳатто Одам Атонинг танасига жон мусиқа орқали киритилган, деган гаплар бор. Оҳанг турли хил бўлиши мумкин, булар: такаббурлик билан совуқ, ўзига қаратган ҳолда, аччиқ, бир–хил, яъни монотонли гапириш ҳам бошқалар наздида зерикарли бўлиб, қизиқарли маълумотни ҳазм қилиш ҳам қийин бўлади.

Ҳар қандай ҳолат, яъни жамиятдаги тутган ўрнингиз, оила ёки ишдаги нохуш ҳолатлар, соғлиғингизнинг ёмонлашгани ва бошқалар атрофдагилар билан қўпол муомалада бўлишга сабаб бўла олмайди. Ҳатто буйруқни ҳам мулойим оҳангда бериш мумкин. Буйруқ оҳангидан фақат бажарилиши шарт ва мажбур бўлган соҳаларда, яъни ҳарбийлар фойдаланиши мумкин.

Муомала маданиятининг асосий воситаларидан яна бири – бу инсоннинг манераси, яъни хатти–ҳаракатининг оҳанг билан уйғунлиги.



Буларга қоматнинг ҳолати, қўл ҳаракати, юздаги мимикалар киради.

Мунозара – бирор масала юзасидан тарафларнинг баҳси, тортишувидир.

Баҳс жараёнида ҳар бир иштирокчи ўзининг ҳақ эканлигини исботлашга интилади. Мунозарада сўзланадиган нутқ ҳаяжонли, тингловчиларни қизиқтирадиган мавзуни очувчи далилларга бой ва муҳокамага тортадиган бўлиши лозим. Мунозарада нотиқ ўзини вазмин тутади. Ўз суҳбатдошини ҳурмат қилади. Унинг шахсига тегадиган сўзлардан фойдаланмайди. Мунозарада қатнашувчиларга қуйидаги учта талаб қуйилади:

1. Мунозара бўладиган мавзуни тўғри тушуниш.
2. Ўз фикрларини қувватлайдиган ашёвий ва мантиқий далиллар топа олиш ҳамда уларни тил орқали тўғри ифодалай билиш.

3. Келтирилган далиллардан мантиқий хулосалар чиқара олиш.

Ушбу талабларга жавоб бермайдиган нутқ тингловчиларга таъсир этмагандек, нотиқнинг мунозарада ютиб чиқишига имкон ҳам яратмайди.

Нотиқона сўзлаш – айтилаётган фикрни тингловчига етиб бориши ва унинг хулқига таъсир этиши нотиқнинг сўзлаш маҳорати ҳисобланади.

Оддий гаплашишдан нотиқона нутқнинг фарқи шундаки, нотиқ ҳар бир айтилаётган сўзга, гапга, сўз боғламларига алоҳида муносабатда эътиборда бўлади.

Нотиқона нутқни мақсади ва хусусиятларига кўра: ташвиқий, танқидий, табрик нутқларига ажратиш мумкин.

Ташвиий нутқ деб, нотиқ кўзда тутган бирон – бир воқеа–ҳодисани бажаришга тингловчиларни даъват этувчи, ундовчи нутққа айтилади.

Танқидий нутқ – юз берган ҳодиса, шахс хатти–ҳаракатларига эътирозли муносабатда бўлувчи нутқ танқидий нутқ ҳисобланади. Танқидий нутқ кучли мантиқий мушоҳадаларга суянади. Нотиқ ишончли далиллар асосида нутқ манбаини танқид қилади.



Табрик нутқи – табрик нутқида нотиқ турли далиллардан фойдаланади. Бу далиллар нутқ қаратилган шахснинг фазилатларини, яхши хулқи, халқ олдида қилган хизматлари, инсонийлигини кўрсатишга қаратилади.

Нотиқлик санъати ижтимоий ҳаётнинг барча жабҳалари учун хизмат қилади. Буни ҳеч ким инкор қила олмайди. Нутқ услублари сўзловчининг сўз бойликларидан мақсадга мувофиқ танлаб фойдаланиши туфайли нутқнинг тарихан шаклланган кўринишидир. Тил бойликларини танлаб ишлатишга қараб нутқ бир неча турга ажратилади. Ана шу хилма–хиллик нутқ услублари (стиллар) деб аталади. Услублар шундай қуролки, ундан тўғри

фойдалана олган нотиқ катта муваффақиятларга эришади. Нутқ тарихий тараққиёт жараёнида, онг билан бирга, инсонларда тил воситасида алоқа боғлаш, бир–бирига бирор нарсани айтиш эҳтиёжи туғилиши натижасида пайдо бўлган.

Нутқ – тилнинг ва тафаккур тараққиёти билан бирга ривожлана боради. Ўз нутқини тўғри ташкил эта билиш нотиқлик санъатини эгаллашнинг муҳим шартларидан биридир. Яхши нотиқнинг нутқи ҳамиша мазмунли, тушунарли, ифодали ва таъсирчан бўлади. Нутқни тўғри ташкил эта билиш буюк нотиқлар тажрибасини ўрганишдан ташқари, нутқ маданиятини уқиб олишни талаб этади. Нутқ маданияти қуйидаги кўринишларга эга:

1. Нутқнинг тил маданияти.
2. Нутқнинг психологик маданияти.
3. Нутқнинг алоқа маданияти (коммуникацияси).

Нотиқ нутқининг таъсирчанлигида интонациянинг аҳамияти катта. Нотиқ тингловчиларга табиат ва турмушдаги бирор ҳодисага, нарсага қизиқиш уйғотиш, нутқ қаратилган предметнинг хусусиятларини уларга тўлалигича етказа билиш учун нутқда талаффузга алоҳида эътибор бериши лозим.

Интонация стилистик аҳамиятга ҳам эга. Жумладан, интонация одатдаги ва нотиқлик интонациясига бўлинади. Одатдаги интонация умумий характерга эга бўлиб, кишиларнинг нутқий алоқаларида, бир–бирини англаб етишида қўлланса, интонацияси нотиқлик нотиқ нутқининг тингловчилар онгига таъсир этишида муҳим восита бўлиб хизмат қилади.

Нутқ маданиятида луғат (сўз) бойлигини кўпроқ эгаллаш талаб этилади.

Бунда нотиқнинг индивидуал луғат бойлиги кенгайиб бориши, сўзларининг тўғри ва кўчма маъноларда ишлата билишининг аҳамияти катта. Синоним, омоним ва антонимлардан тўғри фойдаланиш, терминлар ва уларни тўғри татбиқ эта билиш, чет эл сўзлари ва қисқартирилган, мураккаб сўзларни билиш ҳамда уларни ўз ўрнида ишлатиш нотиқлик маданиятини эгаллашнинг

муҳим шартидир. Тилда бўлган барча сўзлар луғат бойлиги деб аталади.

Ҳар бир нотиқнинг фойдаланаётган луғат бойлиги қанчалик катта бўлса, унинг индивидуал луғати ва нутқи ҳам шунчалик ривожланган бўлади.

12.3. Нутқ услубларининг турлари

Нутқ услубларининг қуйидаги турлари мавжуд:

1. Сўзлашув услуби.
2. Илмий услуб.
3. Бадиий услуб.
4. Расмий услуб.
5. Публицистик услуб.

Сўзлашув услуби. Бу услуб лексикаси, морфологияси ва синтаксиси билан халқнинг оддий сўзлашув тилини ўзида акс эттиради. Сўзлашув услуби учун оддийлик, соддалик, бетакаллуфлик, ҳис–ҳаяжон хосдир. Сўзлашувда, одатда, кундалик муомалада, мулоқотда кўп иштирок этадиган, ўзаро турмуш икир–чикирлари ҳақидаги муносабатларни таъминлайдиган, кундалик алоқа–аралашув учун хизмат қиладиган тил бирликлари кўп учрайди: ҳол – аҳвол сўрашларда, ўзаро самимий алоқаларда, уй–рўзғор, кўни–қўшничилик, қариндош–уруғчилик муносабатларида, кундалик суҳбатларда учрайдиган сўз ва сўз бирикмаларидан кўп фойдаланилади: майли, майлига, хўп, кириб туринг, чиқиб туринг, сўраб қўйинг, саломат бўлинг, худога шукур, қойил, боровринг, яшаворинг,омон бўлинг, баракалла, ўргилай, айланай, ишқилиб, бўптида, келинг, ишлаб турибмиз, салом айтинг, занғар, қурғур, қотириб ташладик, қўяверинг кабилар кўп учрайди.

Сўзлашув услубига баъзан ёзма нутққа, шевага, вульгаризмга ҳос сўз шаклларининг таъсири бўлади. Бу хусусият анча яшовчандир. Ҳар бир шева вакили жонли сўзлашувда ўз шевасида гапиришга одатланиб қолган бўлади. Бошқа тилларга оид, кундалик турмуш билан боғлиқ бўлган луғавий бирликлар сўзлашувда кўп

учрайди ва аксарият ҳолларда у орқали иккинчи тилга ўзлашади Масалан: остановка, толька, привет, даже, ладно, секция, дом.кабилар.

Сўзлашув услубида самимийлик, халқчиллик, соддалик, эркинлик анча кучли бўлади. Ана шунга кўра сўзлар адабий тил меъёрларидан фарқланган ҳолда қўлланади: олиб кел – обке, қўйиб юбор – қўйвор. Нутқ жараёнида сўзларни, гапларни қисқартирган ҳолда қўллаш ҳам ҳарактерли бўлади. Дилфуза – Дилфўз, Ҳа!, йўқ!, Албатта! Вазият суҳбатдош учун катта аҳамият касб этади. Бундай вазиятда суҳбатдошларнинг имо–ишоралари, ҳаракатлари, овознинг кучайиши ва пасайиши, тўхтамлар, сукутлар, қисқаси, ҳар бир ҳолат муҳим ўрин тутади.

Расмий услуб. расмий ҳужжатлар тил хусусиятларини ўзида мужассамлаштиради. Эълонлар, қонунлар, суд, банк ва давлат идоралари ҳужжатлари шу услубда ёзилади. Ариза, тилхат, маълумотнома, чақирув қоғози, таклифнома, шартнома, таржимаи ҳол, эълон, адрес, тавсифнома, ҳисобот каби ҳужжатлар ҳам расмий услубда бўлади. Бундай услубдаги ҳужжатлар қисқа, аниқ ва барча учун тушунарли қилиб тузилади. Бу услубнинг ҳам ўзига хос лексик ҳамда грамматик хусусиятлари мавжуд: сўзлар ўз маъносида қўлланади, кўпинча маълум айрим қисқартма сўзлар, ҳар бир соҳанинг ўзига хос терминларидан фойдаланилади. Мазкур услубнинг асосий хусусиятлари, энг аввало, фикрни аниқ ифода қилиниши ва ифоданинг бир хил қолипда баён этилишида кўринади.

Расмий услуб лексикасининг яна бир хусусияти унда профессионал (юридик, дипломатик, маъмурий, ҳарбий ва бошқалар) ерминалогиянинг мавжудлигидир: акт, гувоҳнома, қарор, қидириш, айбни оғирлаштирадиган хато, аҳдлашувчи олий томонлар, элчи, элчихона, ишончли вакил, нота, шартнома, баёнот, декларация, визит, халқаро вазият ва ҳоказо. Мазкур услубда жаргон, оғзаки сўзлашув услубига хос сўзлар ишлатилмайди.

Илмий услуб. Илмий услуб фаннинг турли соҳаларига алоқадор сўз ва атамаларнинг қўлланилиши, баённинг кўпроқ

мантиқий далилларга суяниши билан бошқа услублардан фарқ қилади. Фикр аниқ қоидалар, формулалар асосида ифодаланади. Илмий услубда сўзлар ўз маъносида қўлланилади: қоида ёки таърифнинг мазмунини очишга хизмат қиладиган ажратилган бўлаклар, кириш сўз ва иборалар, шунингдек, қўшма гаплардан кўпроқ фойдаланилади. Илмий услубнинг аниқ кўринишлари илмий мақола ва рисола, диссертациялар, монографиялар, илмий маърузалар шаклида намоён бўлади. Илмий услубнинг ҳозирги замон тараққиёти билан боғлиқ қуйидаги умумий хусусиятларини кўрсатиш мумкин:

1. Ахборотнинг объективлиги, аниқлиги.
2. Нутқнинг маълумотларга бойлиги.
3. Фикрнинг қисқа ва лўнда ифодаланиши.

Илмий услуб китобий услубга тегишли бўлганлиги учун, мантиқийлик, адабий тил нормаларига қатъий амал қилиш, услубий бир хиллик характерига эга бўлади.

Публицистик услуб. Даврнинг ижтимоий–сиёсий долзарб мавзусини акс эттириш публицистик услубга хосдир. «Публицистика» лотинча сўз бўлиб, ижтимоий ёки халқ, ижтимоий халқчил деган маъноларни билдиради.



Публицистик услубдаги нутқда таъсирчан сўз ва бирикмалардан, мақол ва афоризмлардан ҳам фойдаланилади. Бу услубда гап бўлаклари одатдаги тартибда бўлиб, кесимлар, буйруқ ва хабар майлидаги феъллар, дарак, ҳис–ҳаяжон ва риторик сўроқ гаплардан, ёйиқ ундалмалар, такрорий сўз ва бирикмалардан фойдаланилади. Матбуот нутқи, одатда, ижтимоий–сиёсий, иқтисодий, маънавий–ахлоқий, адабий–танқидий мавзулардаги оммавий нашрларда, нотиқлар нутқи, радио ва ТВ даги чиқишларда намоён бўлади.

Публицистик ва бадиий услубнинг ўхшаш томонлари бор. Ҳар икки услубда ҳам эмоционаллик, экспрессивлик, образли ифодалар, тасвирий воситалар, бадиий тил имкониятларидан фойдаланишга интилиш кучли. Публицистик услубда газета тили алоҳида ўрин эгаллайди. Чунки газета ва публицистика бир–бири билан чамбарчас боғлиқ. Шу билан бирга, газета услуби публицистик услубнинг бир тармоғи ҳисобланади. Публицистик услубда тил воситаларидан фойдаланишда муаллифнинг индивидуал услуби сезилиб туради. Айниқса, бу ҳолат очерк, фельетон, бадиий публицистик мақолада тез кўзга ташланади.

Бадиий услуб. Бадиий услубдаги нутқ бошқа услублардан дастлаб ўзининг образлилиги, эстетиклиги ва таъсир этиш вазифаси билан ажралиб туради. Бадиий нутқда тилнинг ҳамма қатламлари иштирок этади.

Тил, нутқ ва тафаккур бири–бири билан чамбарчас боғлиқдир. Нутқ фикрлаш қуролидир. Фикрни ифодалаш учун хизмат қиладиган артикуляция, товуш тизими ва интонация, лексика, грамматик тўзилиш ва стилистик хусусиятлар тил воситаларидир.

Нутқнинг психологик маданияти. Нутқнг психологик маданияти тил воситалари ёрдамида талаффуз қилиш жараёнида ёзма ва оғзаки нутқни тушунарли, ифодали ва таъсирчан қилади. Нутқнинг психологик маданияти нутқнинг сермазмунлиги, тушунарлилиги, ифодалилиги ва таъсирчанлигини ўз ичига олади.

Нутқнинг сермазмунлиги, аввало, маълум қилинаётган далилларнинг ижтимоий, илмий ва бадиий қиммати ва нотиқнинг умумлаштириш қобилиятига боғлиқ. Нутқнинг сермазмунлиги, шунингдек, баён қилинаётган маълумотнинг актуаллиги ва ҳаётий қимматлилиги билан белгиланади.

Нутқнинг тушунарли бўлиши, бир томондан тил ва нутқ ўртасидаги муносабатларга боғлиқ бўлса, иккинчи томондан, тингловчиларнинг тайёргарлик даражасига ҳам боғлиқ. Тингловчиларнинг қизиқишлари ва ҳаётий талабларига яқин бўлган нутқгина жуда тушунарли бўлади.

Нутқнинг ифодалилиги тил формасининг мазмунига, тингловчиларга мурожаат қилинганда сўзлар нақадар тўғри ифодаланганлиги, ушбу шароит қанчалик тўғри ҳисобга олинганлиги ва нутқнинг кимга қаратилганлигига (яъни ким гапирди, нима учун, қайси шароитда, қандай муносабатда эканлигига) ҳам боғлиқ.

Нутқнинг таъсир қилувчи томони, аввало, унинг мазмунли, шунингдек, тушунарли ва ифодали баён этилишига боғлиқ. Нотиқ нутқ ёрдамида тингловчиларда онгли ҳаракатга нисбатан қизиқиш уйғотади. Нутқнинг алоқа маданияти (коммуникация) – бу тил воситаси ёрдамида тўғридан тўғри алоқа қилиш маданиятидир. Маълумот ва алоқа назарияси турли шароитлардаги муомала–муносабатлар ёрдамида олинадиган маълумотларнинг умумий қонунларини ифода этади. Нотиқ –информациянинг чинакам манбаи, унинг нутқи эса маълумотларнинг махсус равишда ташкил қилинган тизимидир.

Раҳбар фаолияти билан боғлиқ мулоқот маданияти деганда, қуйидагилар назарда тутилади:

1. Сўзлаш (жумладан, омма олдида) санъати.
2. Тинглаш қобилияти.
3. Суҳбатдош (ҳамкор, ўзга кишилар, қўл остида ишлайдиганлар)ни бъектив баҳолаш ва тўғри тушуниш кўникмалари.
4. Ҳар қандай одам билан муносабат ўрната олиш ва ўзаро манфаатдорлик асосида унга самарали таъсир ўтказа олиш.

Чинакам мулоқот маданияти юксак ахлоқий маданиятни назарда тутади, яъни ўзга кишида ўзи учун ўз мақсадига эришиш учун керакли одамнигина эмас, балки тўлақонли шахсни кўра билиш зарур.

Раҳбар ва у мулоқотга киришган шахс ёки аудитория бир–бири билан узвий боғлиқ ва у ёки бу масалани ҳал этишда ўзига хос тандемни ташкил этади. Раҳбарнинг мулоқот ўрнатиш маҳорати, ўзгаларни ишонтириш қобилиятининг аҳамияти ва

зарурияти мамлакатимиз ҳамда бутун жаҳон миқёсидаги мураккаб мафкуравий жараёнлар билан ҳам белгиланади.

Тараққиётнинг асосий шарти мамлакатдаги барқарорликдир.

Замонавий раҳбар учун касбга оид билимларнинг, хўжалик юритиш маҳоратининг ўзи камлик қилади. У тарғибот–ташвиқот ишларининг ўзига хос қонун–қоидаларини билиши, одамлар билан мулоқотда уларни қўллай билиши ҳам лозим. Ва аксинча, одамларнинг онгини ўзгартириш, уларни олий мақсадлар сари йўналтириш каби мураккаб ижтимоий вазифаларни уддалай олмаган киши раҳбарлик лавозимини эгаллаши мумкин эмас.

Мамлакат ва халқ тақдири, амалга оширилаётган ислоҳотлар самараси, биринчи навбатда, раҳбар кадрлар савиясига, уларнинг замон ва тараққиёт талабларига нечоғлиқ жавоб бера олишига боғлиқ. Энг муҳим талаблардан бири эса – нотиқлик маҳоратини эгаллаш, жонли сўзнинг таъсир кучидан фойдалана билишдир. Шунинг учун ҳам Биринчи Президентимиз Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси IX сессиясидаги нутқида: «Ўз фикрини мутлақо мустақил, она тилида равон, гўзал ва лўнда ифода эта олмайдиган мутахассисни, авваламбор, раҳбар курсисига ўтирганларни бугун тушуниш ҳам, оқлаш ҳам қийин»[76], – дея алоҳида таъкидлаган эди.

Нотиқлик санъатини яхши эгаллаган раҳбар сўз қудратидан фойдаланиб, одамларни ўзига қарата оладиган ҳақиқий йўлбошчига айлана олади. Бу эса, юқорида айтганимиздек, осон иш эмас. Римнинг буюк нотиғи Цицерон шундай деган эди: «Сухандонлик шундай сифатки, унга осонликча эришиб бўлмайди ва у жуда кўп билим ва меҳнатдан туғилади»?. Бу сўзлар ҳеч қачон ўз долзарблигини йўқотмайди. Нотиқлик назариясини билиш, одамлар психологиясини ўрганиш, нутқ сўзлашни доимий машқ қилиш ва сўз устида жиддий ишлаш одамларга таъсир ўтказиш, уларнинг диққатини жалб этиш имкониятини беради.

[76] Каримов. И.А.Хавфсизлик ва барқарор тараққиёт йўлида. 6–жилд. –Т.: «Ўзбекистон», 1998.–Б 331.

Одамларни мажбур этиш уларни иноитиришдан кўра осонроқ. Шунинг учун айрим раҳбарлар одатда мажбурлаш орқали одамларни ўз иродаларига бўйсундиришга ҳаракат қилишади. Бироқ ишонтиришнинг мажбурлашдан кўра афзал жиҳатлари бениҳоя кўп. Ўзга одам унинг қўрқув ва манфаатпарастлик туйғуларига таъсир ўтказилаётган пайтдагина буйруққа қулоқ тутади ва унга амал қилади. Уни қўрқитиш ёки шахсий манфаат орқали ўзингизга мойил қилишни тўхтатганингиз ҳамоноқ у сизнинг таъсирингиздан халос бўлади ва сизэнди уни ўз иродангизга бўйсундира олмай қоласиз. Шунинг учун куч билан таъсир ўтказиш вақтинчалик ҳолатдир. Ишонтириш эса инсон ақл–тафаккури устидан ҳукмронлик қилиш имконини беради ва доимийлик хусусиятига эга. Агар сиз ўз фикрларингизни ўзга кишининг онгига сингдирсангиз, улар ўша одамнинг ўз шахсий фикридек хатти–ҳаракатларини йўналтирувчи кучга айланади ва оқибат ўлароқ у сизнинг доимий таъсирингиз остида қолади. Тақдир тақозоси билан ўзгаларни ўз фикрига иноитиришга эришган раҳбар эгаллаган лавозимидан кетса ҳам, унинг бошлаган эзгу ишлари давом этади.

Нутқ софлиги адабий тил учун бегона унсурлари бўлмаган ахлоқ нормалари тан олмайдиган сўзлардан ҳоли бўлган нутқ соф нутқ дейилади.

Баъзи ҳолатларда нутқ софлигига қуйидагилар путур етказиб туради:

а) Маҳаллий диалект ва шеваларга хос сўз, ибора, шунингдек грамматик шакллар, сўз ва сўз бирикмаларининг талаффузи, урғуси; Масалан – «Ока! Қалайсиз?» ёки ака ақа – бақа бормаймизми?

б) Ўринсиз қўлланган чет сўз ва сўз бирикмалари;

Масалан: Умуман дейиш ўрнига вообще, хўш ўрнига так.

в) Жаргонлар;

Масалан: Ўзингни олма. Ташавоссанми?

г) Вульгаризмлар;

Бугунги кунда вульгар сўзларнинг ишлатилиши нутқимиз тозалигига салбий таъсир қилмоқда. Оғзаки нутқда учраб турадиган

сўкиниш, ҳақорат сўзлари жамиятнинг ахлоқ нормаларга тўғри келмайдиган ҳодисадир.

д) Нутқда ортиқча такрорланадиган паразит сўзлар;

Масалан: Паразит сўзлар – яъни, демак, хўш, в.х.к.

е) Канцеляризмлар.

Масалан: Идоравий атамалар ҳам нутқнинг тозалигига доимо хавф солиб туради. Улардан расмий иш қоғозлари услубида фойдаланиш жуда қулай. Аммо уларни оғзаки нутқда қўллаш тавсия этилмайди.

Нутқнинг таъсирчанлиги. Нутқнинг юзага чиқишида аниқ бир мақсад –тингловчи онгига таъсир этиш вазифа қилиб қўйилади. Шунинг учун ҳам таъсирчанлик нутқнинг асосий сифатларидан бири саналади. Нутқнинг таъсирчанлиги деганда, асосан, оғзаки нутқ жараёни назарда тутилади. Ва шунинг учун унинг тингловчи томонидан қабул қилинишидаги руҳий вазиятни эътиборга олиш ҳам муҳимдир.Омма тушуна оладиган тилда гапириш, уларни ишонтира олиш нотиқлар олдига қўйиладиган асосий шартлардан ҳисобланади. Нутқнинг тингловчиларга қандай таъсир қилишида нотиқни ўзини қандай тута билиши, имо–ишоралари, ҳатто кийиниши ҳам асосий омиллардан биридир. Самимийлик, хушмуомалалик, одоблилик, тингловчиларга ҳурмат билан қараш каби фазилатлар нутқнинг кишилар томонидан эътибор билан тингланишига сабаб бўлади.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Тил, нутқ, оғзаки нутқ, талаффуз, оҳанг, имо – ишора, сўзловчи, кайфият, сўзланаётган вазият, сўзловчи, нутқий, кундалик сўзлашув нутқи, лекторлар нутқи, радио ва телевидения нутқи, саҳна нутқи, маҳаллий диалект ва шеваларга хос сўзлар, ибора, грамматик шакллар, сўз ва сўз бирикмалари, талаффуз, урғу, ўринсиз қўлланган чет сўзлар, жаргонлар, вульгаризм, паразит сўзлар, канцеляризмлар, самимийлик, хушмуомалалик, одоблилик, тингловчиларга ҳурмат.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Нутқнинг моҳияти ҳақидаги фикрингиз.
2. Нутқ бадиий тафаккур ривожига қандай таъсир кўрсатади?
3. Ёзма ва оғзаки нутқ маданиятини изоҳлаб беринг.
4. Овоз ва оҳангнинг мулоқот жараёнидаги аҳамияти қандай?
5. Нутқ тозалигига салбий таъсир этувчи ҳолатларни санаб беринг.
6. Нотиқликнинг ижтимоий аҳамияти нимада?
7. Нутқ услубларининг қандай турлари мавжуд?
8. Раҳбар фаолияти билан боғлиқ мулоқот маданияти деганда, нималар назарда тутилади?
9. Соф нутқ дей нималарга айтилади ва унинг софлигига баъзан нималар путур етказади?
10. Нутқ таъсирчанлигининг асосий омиллари нимада?

XIII боб. БОШҚАРУВ ПЕДАГОГИКАСИ, БАНК ХОДИМИНИНГ ПЕДАГОГИК ЙЎНАЛГАНЛИГИ

13.1. Бошқару педагогикаси

Яхши стратегия ва уни амалга ошириш – яхши бошқарувнинг энг ишончли белгиси. Банк раҳбари бошқарув стратегияси бешта бир–бирига боғлиқ масалани ҳал этишга асосланади. Булар:

1.Тижорат банки бажариши лозим бўлган стратегик кўра билиш, ҳаракат, узоқ муддатли йўналиши ва аниқ вазифани шакллантириш.

2. Стратегик кўра билиш ва зиммадаги вазифани аниқ мақсад ҳамда топшириққа айлантириш.

3. Мақсад ва вазифаларга эришиш стратегиясини ишлаб чиқиш.

4.Қабул қилинган стратегияни малакали ҳамда самарали татбиқ этиш ва амалга ошириш.

5. Иш натижаларини баҳолаш, янги йўналишларни ўрганиш ва ривожланишнинг узоқ муддатли йўналиши, стратегия мақсадлари ёки амалдаги тажрибага асосан уни амалга ошириш усуллари, ўзгарувчан шароитлар, янги ғоялар ва имкониятларга қаратилган хатти –ҳаракатларни амалга ошириш.

Тижорат банк бажариши лозим бўлган стратегик кўра билишни, ҳаракат, узоқ муддатли йўналишини ваниқ вазифани шакллантириш. Бу вазифани бажаришда тижорат банкнинг раҳбари қуйидаги саволларга жавоб бериши лозим: биз нима қилмоқчимиз ва нимага эришамиз? Зиммадаги вазифа баён қилинганда ташкилот фаолиятининг тавсифи аниқлашади ва у мижозлар учун нима қилиши кераклиги белгиланади. Раҳбар эса ўз ходимларида «мақсад туйғусини» юзага келтириш учун, уларни ташкилотнинг стратегик мўлжали ва зиммадаги вазифа тўғрисида хабардор қилиши лозим.

Стратегик кўра билиш, ва зиммадаги вазифани аниқ мақсад ҳамда топшириққа айлантириш. Раҳбарият томонидан белгиланган мақсадлар қисқа ва узоқ муддатли бўлади. Қисқа ва узоқ муддатли

мақсадларни уйғунлаштириш керак бўлган ҳолларда кейингиси устувор ҳисобланади.

Мақсадларни белгилашда соҳадаги барча банк раҳбарлари иштирок этиши лозим.

Банк раҳбари барча бўлинмалари орқали олдига аниқ вазифалар қўяди буларни ҳал этиш умумий мақсадга эришилишига муайян ҳисса бўлиб қўшилади.

Банк бошқарув стратегияси 5та ўзаро боғлиқ вазифани бажаришга асосланади:

– стратегик кўра билиш ва банкни вазифасини шакллантириш;

– мақсадларни белгилаш;

– мақсадларга эришиш стратегиясини ишлаб чиқиш;

– стратегияни жорий этиш ва амалга ошириш;

– ишларни баҳолаш, янги йўналишларни ўрганиш ва тўғриловчи ҳаракатларни амалга ошириш. Бу вазифалар бир йўла ва абадий ҳал бўлмайди, чунки тез–тез янги вазиятлар юзага келиши натижасида тўғриловчи ҳаракатлар ўтказиш зарурати юзага чиқади.

Кишиларнинг билими раҳбар касбий ваколатининг кўрсаткичидир.

Инсон ижтимоий муносабатлар тизимига қўшилганда ва мустақил фаолият учун ижтимоий сифатга эга бўлганда шахс сифатида қарор топади.

Шахс – алоҳида киши, ижтимоий–маънавий, ахлоқий моҳиятни ўзида мужассамлаштирган одам. Бу тушунча барча ижтимоий–гуманитар фанларда ўз предмети нуқтаи назаридан ишлатилади. Шахс ҳақида хилма–хил талқинлар бор. Шахс — биофизиологик, ижтимоий, маънавий, ахлоқий ва эстети фазилат ва ҳислатларнингяхлит бир бутунликка айланиши ҳамда муносабатлар тизими билан қамраб олинишидир. Шахснинг шаклланишида қуйидаги омиллар қатнашади:

1) биологик (насл);
2) табиий муҳит;
3) маданий муҳит;

4) ижтимоий тажриба;

5) одамлар билан муносабат.

Шахснинг биофизиологик жиҳати овқатланиш, жойлашиш, жинсий алоқаларга киришиш, бола туғилиши каби индивидуал фаолияти билан боғлиқ ҳодисалардир. Шахснинг шаклланишига табиий алоқадор буюм ва алоқалар олами физик муҳит деб аталади. Шахс маданийлашган жонзот; ижтимоий, тарихий тажрибага эга бўлган муайян авлод вакили; одамлараро муносабатлар субъекти бўлиши ҳам мумкин. Бу уч омил ҳам шахс ҳаёти ва фаолиятида муҳим аҳамият касб этади.

Шахс — жамиятдаги алоҳида бир киши, одам. Лекин одам шаклидаги ҳар бир мавжудотга нисбатан «шахс» сўзини қўллаб бўлмайди. Кўзга кўрингани, намоён бўлгани учун инсонни башар, инсониятни эса башарият дейдилар. Жисм эгаси бўлмиш ҳар бир башар шахс даражасига кўтарила олмаслиги ҳам мумкин.

Фалсафада «индивид» деган атама ва тушунча бўлиб, лотинча индивидум деган сўздан келиб чиққан, «бўлинмайдиган» деган маънони англатадиган бу атама мустақил яшайдиган тирик вужуд,ҳар бир шахс, ҳайвон ва ўсимликни билдиради.

Индивидуал онг — айрим шахснинг онги, давр, замон, миллат, индивидуал турмуш таъсирида шаклланган шахснинг маънавий дунёси.

Индивидуал онг ижтимоий онг билан ўзвий боғланган, чунки ҳар бир шахс муайян жамиятда муайян муҳитда яшайди, шунинг учун унинг онги ижтимоий онгнинг ифодасидир. Аммо индивидуал онг ижтимоий онгдан ажралмас бўлсада, ҳар доим ҳам ижтимоий онгнинг бир бўлаги бўлавермайди.

13.2.Шахсга нисбатан ижтимоий муносабатлар

Шахсга нисбатан, ижтимоий муносабатлар ва онгли фаолият субъекти сифатидаги инсон; индивидни жамият аъзоси сифатида тавсифловчи ижтимоий қимматли хусусиятларнинг барқарор тизими каби тавсифлар ҳам мавжуд. Индивид ижтимоий

функцияларни ўзлаштириш ва ўз–ўзини англашни ривожлантириш жараёнида Шахс бўлиб етишади. Ижтимоий умумийликка қўшилишга интилиш ва шу билан бирга алоҳидаланиш, ижодий индивидуаллик намоён қилиш. Шахсни ижтимоий муносабатлар маҳсули ва субъектига айлантиради. Шахснинг шаклланиши индивидларнинг ижтимоийлашиши яъни тарбиялаш жараёнида амалга ошади. Шахс турмушнинг муайян ижтимоий–тарихий шароитлари маҳсули Индивидуал, такрорланмайдиган қуйидаги психологик кўрсаткичлар намоён бўлади: уқув, қобилият, қизиққонлик, хусусият, йўналганлик. Хусусият — муносабатлар тўртта тизимда намоён бўлувчи атроф муҳитга ва ўз–ўзига муносабатнинг барча ранг–баранглигини акс эттирувчи.

Шахс ўз эҳтиёжини қондиришга интилиб, турли меҳнат ва ижтимоий фаолият соҳасига кириб боради. Олимларнинг фикрича, шахс фаоллигининг манбаи унинг турли туман эҳтиёжларидир.

Эҳтиёж – бу индивиднинг ривожланиши ва фаол даражада ўзини намоён қилишининг шароитларга боғлиқ бўлган омилидир. Эҳтиёжларнинг қуйидаги турлари ажратилади: биологик, физиологик, психологик, ижтимоий.

Рус олими Р.Немов фикрича, шахсдаги мавжуд эҳтиёжларни икки гуруҳга бўлиш мумкин:

1. Биологик эҳтиёжлар - бу физиологик (ташналик, очлик, уйқу, жинсий, мослашув ва бошқалар) эҳтиёжлар.

2. Ижтимоий эҳтиёжлар - бу меҳнат қилиш, билиш, эстетик ва ахлоқий–маънавий эҳтиёжлар.

Эҳтиёжларни биологик ҳамда ижтимоий турларга бўлганимиз билан шу нарсани унутмаслигимиз лозимки, шахсдаги ҳар қандай эҳтиёж ҳам ижтимоийлашган бўлади, яъни улар ўша жамият ва муҳитдаги қадриятлар, маданий нормалар ва инсонлараро муносабатлар характерига боғлиқ бўлади.

Масалан, энг табиий ва тушунарли ҳисобланган бизнинг овқатланишга бўлган эҳтиёжимизни олсак, у ҳам конкрет муҳитга қараб турлича ҳаракатларни келтириб чиқаради. Кишининг

дастурхон атрофида ўзини тутиши унинг тарбияланганлик даражаси, маданиятлиги ва бошқа бир қатор омилларга боғлиқ.

Машҳур америкалик психолог, психиатр ва гуманистик психология вакили Абрахам Маслоу (1908–1970) эҳтиёжларнинг иерархик моделини яратган. Унингча, одамлар эҳтиёжнинг кўплаб турларини бошларидан кечирадилар. Муаллиф уларни бир неча гуруҳга бўлиб таҳлил қилган:

– психофизиологик эҳтиёжларга ташналик, очлик, дам олиш, уй–жой, жинсий алоқага бўлган эҳтиёжлар киради;

– хавфсизлик ва келажакка ишонч эҳтиёжлари – бу эҳтиёжлар маълум бир гуруҳга хос бўлиб, унда инсонларнинг бир–бирини тушуниши, севги муносабатлари, ўзаро ижтимоий муносабатларга киришимлилиги, боғлиқлиги, қўллаб–қувватлаши кабилар киради. А.Маслоу бу эҳтиёжларни ўсиш эҳтиёжлари сирасига киритади;

– ижтимоий мансублик эҳтиёжлари – жамиятда кераклиги ва ўз ўрни бор эканлигини ҳис қилиш эҳтиёжи. Расмий ва норасмий жамоалар, дўстлик ришталари бунга яққол мисол бўлади;

– обрў, ҳурмат қозониш, ўзини аҳамиятли ҳис этиш эҳтиёжлари – бунга ўзини ўзи ҳурмат қилиш ва тан олиш эҳтиёжлари кириб,бу ҳам ўсиш эҳтиёжига тааллуқлидир;

– ўзини намоён этиш, ўзидан из қолдириш эҳтиёжлари (юксалиш) – бу энг юқори эҳтиёж поғонасидир. Унда аҳамиятга молик, қадрланадиган шарт–шароитларда ва ривожланишида инсоннинг шахс сифатидаги такомиллашуви назарга олинади. А.Маслоунинг таъкидлашича, инсоннинг орзу ва эҳтиёжлари чексиздир. Ҳар бир инсон бир маррага келгандан сўнг дарҳол иккинчи бир маррани мўлжаллай бошлайди.

«Мақсад – интилиш – етишиш» жараёни қайта–қайтадан такрорланаверади. Барча юқори эҳтиёж кўрсаткичлари қатъий иерархик тузилишлар орқали амалга ошади. А.Маслоунинг фикрича, эҳтиёжнинг юқори поғонаси, қачонки эҳтиёжнинг пастки поғонаси («физиологик, хавфсизлик ва ҳимоя») қондирилгандагина юзага чиқади.

А.Маслоунинг фикрича, соғлом ривожланиш учун бизнинг қобилиятларимизни амалга ошириш, кўрсатиш даркор, зеро, психик бузилишларнинг аломати ана шу ички имкониятлар, қобилиятларни тормозлаш ёки шу қобилиятларни рўёбга чиқармаслик натижасида пайдо бўлади.

Унинг назарияси ташкилотлар бошқарувида муҳим аҳамият касб этди. Раҳбарлар ишчилар нима учун ишлашни хоҳлашади–ю, нега хоҳлашмайди, деган нарсани аста-секинлик билан тушунишади. Уларга шу нарса маълум бўлдики, шахснинг эҳтиёж турларига қараб мотивацияси кенг кўламда аниқланади. Ўз қўл остидагиларнинг эҳтиёжларини амалга ошириш йўли билан уларнинг муаммоларини ҳал қилиш мумкин. Муаллифнинг фикрича, мазкур жараённи бадиий асар яратиш, спорт бўйича муваффақиятларга эришиш, ҳатто, ота-оналик бурчининг яхши адо этилиши мисолларида кўриш мумкин.

13.3. Инсон хусусиятлари

Индивидуаллик бу – хулқ–атворнинг ўзига хослиги ва муайян фаолият турига мувофиқликни белгиловчи шахснинг хусусияти. Бу шахснинг ўзига хослиги, унинг ҳеч кимга ўхшамаслиги. Раҳбарнинг худди шундай индивидуал хусусиятга эга шахслар билан ишлашига тўғри келади ҳамда улар билан тил топишиши керак бўлади. Инсон хусусиятларининг қуйидаги турлари мавжуд:

Сангвиник: одамлар билан тезда чиқишиб кетади ва улар билан фаол алоқага киришади; бир таҳлилдаги ишларни ёқтирмайди ва бир тур фаолиятини бошқа тур фаолиятига осон алмаштиради; серзавқ, ўз ҳиссиётларини осон бошқаради ва янги шароитга тезда мослашади. Баланд овозда, тез ва дона–дона қилиб гапиради, нутқига ифодаги хатти–ҳаракатлар ва имо–ишораларни қўшиб юборади. Ўз ақлий қобилиятига нисбатан мулозаматларга бефарқ эмас.

Флегматик: хатти–ҳаракатлари бир текис ва унга салмоқлаб кўрилмаган, шошма–шошарлик билан қарор қабул қилиш бегона,

бир фаолиятдан бошқасига кўчиши суст, янги шароитларга тезда мослашади ва кам ҳафсала. Уни бирор нима қилиши учун ташқи кучли туртки керак.

Чидамлилик ва ўзини тута билишлик ўзига хосдир. Хотиржам сўзлайди, ҳиссиётларини кескин намойиш қилмайди.

Ҳолерик: ниҳоятда ишчанлиги билан ажралиб туради, жуда фаол ва кучини қаерга қўйишни билмайдиган бўлади; бош кўтармай ишлаши мумкин ва қийинчиликларни кўтаринки руҳда енгади.Кўпинча, фаоллиги кучайгандан сўнг тушкунлик даври бошланади ва толиқиш юз беради, айниқса, бундай ҳолат фаол қилинган ҳаракат муваффақият келтирмаса, юз беради. Ҳолерикнинг кайфияти барқарор эмас, у қизиққон, ўзига бино қўйган ва бир томонлама фикрлайди. Тутилиб тез сўзлайди.

Меланҳолик: ҳаддан ташқари таъсирчан, тезда киришиб кетадиган ва арзимас нарсаларни ҳам кўнгилга оладиган; танг вазиятларда кўпинча саросимага тушиб қолади, эзилиш ва зерикиш кайфияти унга хос;

муваффақиятсизликдан қаттиқ қайғуради. Турмушдаги ўзгаришларни секинлик билан ўзлаштиради ва унга кўникиши жуда суст; уятчан, чўчинқираб туради ва қатъийятсиз.

Шахснинг меҳнат ва ижтимоий соҳадаги фаолиятининг муҳити ва натижасини белгиловчи индивидуал хусусияти бўлиб, ҳис-ҳаяжон ва сезги, уқув ва ақлий фаолият, табиат ва ирода киради.

Ҳис–ҳаяжон – бу шахснинг атроф муҳитга, одамлар ва ўз–ўзига бевосита ташвиш шаклида муносабатда бўлиш усули. Ҳаётдаги юз берадиган кўпгина вазиятлар турли ҳис–ҳаяжон юзага келиши билан боғлиқ: ижобий ва салбий, чуқур ва юзаки ва б.

Сезги – шахснинг бирор нарса ёки ҳодисага муносабатини ифода этувчи барқарор муносабатига оид ҳис-ҳаёжон. Сезгининг қуйидаги турлари мавжуд: маънавий (ижтимоий бурч, севги, бурч, ғурур), интеллектуал (маълум натижалардан олимнинг хурсанд бўлиши ёки кўнгли тўлмаслиги, конструктор в.х.к ларнинг қониқиш ҳосил қилиши ёки қилмаслиги), эстетик –шахснинг ўзини

қуршаб турган оламдаги ва санъатдаги гўзалликлардан таъсирланишини белгилайди.

Уқув, бу – шахс табиий қобилиятининг ривожланган ҳолати. У қуйидагича бўлиши мумкин:

умумий – диққат, кузатувчанлик, эслаб қолиш, ижодий тасаввур, мулоҳазалилик ва б;

махсус – тасаввурий (чизиқлар, мутаносиблик ва бошқаларни сезиш), математик (абстракт фикрлаш, таҳлил ва синтезга мойиллик), ташкилотчилик ва бошқа ҳислатлар.

Бундай уқувлар инсонни ўқитиш ва тарбиялаш жараёнида белгиланади, шунингдек, унин фаол меҳнат ва ижтимоий фаолияти мобайнида шаклланади.

Ақлий фаолият: прагматик маънода – бу ҳаётнинг мазмунини англаш, мақсад ҳамда вазифаларни белгилаш, уларни ҳал этишнинг самарадорли усулларини излаш. У ноаниқликни камайтиришга йўналтирилади.

Ҳарактер – бу индивидуал руҳий хусусиятлар мажмуи. Инсонда одатдаги шароитда намоён бўлади ва шундай шароитда унга хос хатти – ҳаракат усулларида ифодаланади. Табиатнинг умумий кўриниши шахснинг фуқаролик масъулияти, бурчи, одамларга ва ўз-узига муносабатида акс этади.

Бошқарув фаолиятининг муваффақияти кўп жиҳатдан ходимларнинг меҳнатга манфаат билан муносабат билдиришига боғлиқ. Меҳнатга қизиқтириш тузилмаси ходимда ўз касбий фаолияти натижасидан фахрланиш туйғусини уйғотиши лозим.

Раҳбарнинг касбий ваколатлилигининг кўрсаткичи бўлиб, одамларни билиш: улар индивидуал ва ижтимоий–психологик сифатлари ҳисобланади.

Эмоция ва ҳис этиш, уқув ва ақлий фаолият, хусусият ва ирода индивидуал – психологик сифатлар саналади. Бу ҳислатлар авлоддан–авлодга қон орқали ўтади. Булардан фарқли ўлароқ ижтимоий – психологик сифатлар ижтимоий орттирилган ҳисобланади. Бошқарув фаолиятидаги муваффақият кўп жиҳатдан

раҳбарнинг ходимларни меҳнатга қизиқиш билан муносабатда бўлишдан қанчалик манфаатдор қила билишига боғлиқ.

Раҳбарнинг фаолияти кўп жиҳатдан педагогик фаолиятдан иборат бўлади. Раҳбар бажарувчиларга қатъийят билан ўз ғоясини ўтказади ва уларни амалга оширишни ўргатади. Ҳар бир раҳбар психологик билимлар билан бир қаторда, муайян педагогик билимга ҳам эга бўлиши керак. Шулар ёрдамида у ходимларга уларни тарбиялаш ва мукаммаллашишларига таъсир этувчи шакл ҳамда усулларнинг янада самаралилигини топиш мумкин.

Тарбия жараёнида раҳбар қуйидаги педагогик муаммоларни ҳал этиши керак:

– ақлий ривожланиш (ходимларнинг умумий ва касбий маълумоти);

– маънавий етукликка эришиш; (маданий тадбирлар ташкил этиш, ахлоқий муаммоларни ечиш);

– муомалани тўғри ишлата билишга эришиш.

Бунда қуйидаги педагогик тамойилларга риоя қилиш лозим:

– эзгу идеаллар билан машғул бўлиш;

– шахсий ҳислатларни такомиллаштириш.

Тарбиявий таъсир усуллари бошқарув педагогикасининг асоси ҳисобланади. Тарбиявий таъсир раҳбарнинг қуйидаги омилларни билишига боғлиқ:

– ходим маданияти ва маълумот даражаси, унинг ахлоқий касбий ва ҳаёт тажрибаси қай даражада ривожланганлиги;

– жисмонан соғломлиги, маънавий баркамоллиги;

– индивидуал, ижтимоий ва руҳий сифатлари;

– меҳнат жамоасидаги ижтимоий ва руҳий вазият;

– ахлоқий – маъмурий чорага ходимнинг муносабати.

Тарбиявий таъсир ҳар бир шахснинг ўзига қаратилган бўлиши керак, бу раҳбардан тарбиянинг турли усулларидан хабардор бўлишини тақозо этади.

Раҳбарнинг тарбиявий таъсир усулларидан оқилона фойдаланиши, яъни педагогик саводли бўлиши ходимда хулқий фаросат ва кўникмаларни шакллантиришни таъминлайди.

Раҳбар тарбиявий таъсирни амалга оширишининг қуйидаги тамойиллари мавжуд:

- руҳий ўзига хослик, яъни шахсга тарбиявий таъсир ўтказишдан олдин унинг индивидуал, ижтимоий–руҳий сифатларини аниқлаши лозим;
- маънавий мотивлар – ўзига бўйсунувчилар олдида юқори даражадаги хулқ–атвор эгаси эканлигини шахсан намоён этиш, бу раҳбарга «менга ўхшашга ҳаракат қил», деб талаб қилиш имконини беради.
- якка тартибда (индивидуал) ёндашиш, бу ҳар бир шахснинг ўзига хос бўлган томонини излаш;
- меҳнат фаолиятининг талабларига мослашиш, бу –ходим ақлий имкониятини аниқлаш ва ундан самарали фойдаланиш бўйича педагогик муаммоларни ҳал этиш;
- шахсий ёндашиш, бу – ходимда ноёб қобилият куртакларини ўстириш ва уларни ривожлантириш;
- тизимли ёндашиш, бу – шахсни ҳар жиҳатдан идрок этиш ва унинг хулқига таъсир этувчи омилларни аниқлаш.

Инсонлар қанчалик тажрибали ва билимдон бўлса уларни одоб масалалари шунчалик қизиқтира бошлайди. Ходимларнинг ахлоқий юксаклиги замонавий раҳбар бошқарув фаолиятининг муҳим сифат кўрсаткичи ҳисобланади. Бунга эришиш учун, аввало, раҳбарнинг ижтимоий–ахлоқий тайёргарлиги зарур. Ана шу мақсадда бошқарув одоби қоидалари тузилади. Унинг моҳияти ишлаб чиқаришни ташкил этиш ва бошқаришнинг барча иштирокчилари хулқ–атвори тамойил ва меъёрларини асослашдадир, хизмат ҳуқуқ ва мажбуриятига касб бурчи сифатида муносабатда бўлиш зарурлигидадир.

Бошқарув одоби маъмурий ва хўжалик фаолиятини сифатли адо этишга йўналтирилган назарий–амалий ахлоқий билимлар ва амалий тавсиялар тизимидан иборатдир. Ижтимоий адолат, шахс эркинлиги, халоллик, масъулиятни ҳис қилиш, табиатни асраб–авайлаш унинг асосий тамойиллари ҳисобланади.

Раҳбарнинг асосий ахлоқ қоидалари:

– инсонларга кенг кўламда ўз фойдалилигини намоён этиш учун ҳокимиятга интилиш;

– бошқарув фаолиятида қатнашиш учун ходимларни фаол жалб этиш;

– фойдали танқидни самимий қабул қилиш ва жамоат фикрини ҳурмат қилиш;

– бўйсунувчиларга ишонган ҳолда муносабатга мойиллик, уларни ўз ҳамфикрлари деб билиш.

Ахлоқий баркамоллик раҳбарнинг ишбилармонлик сифатларидан бири ҳисобланади.

Раҳбарнинг ахлоқий қиёфаси – умумий, муайян ва ўзига хос хулқ сифатлари тизимидир. Унда қуйидаги ахлоқий сифатлар мужассам:

- ватанга садоқат;
- урф, одат ва анъаналарни ҳурмат қилиш ҳамда уларга амал қилиш;
- шахс эркинлиги ва унинг қадр–қиммати дахлсизлигини тан олиш;
- инсондаги яхши ҳислатлар туганмаслигига ишонч:
- кишилар шахсий–ишбилармонлик сифатлари ва улар фаолиятини объектив баҳолаш, улар индивидуаллигини тан олиш;
- муомалада очиқ кўнгиллик билан муносабатда бўлиш;
- табиатни муҳофаза қилишга эришиш.

Қуйидагилар муайян *ахлоқий сифатлар* ҳисобланади:

– виждон билан иш кўриш – шахсий жавобгарликни кучли ҳис этиш;

– ахлоқий ирода – кишилар ҳурматини қозона билиш;

– ҳалоллик – ишга астойдил киришиш, ишда талабчанлик ва тўғри фикрлай билиш;

– ўзини тута билиш – шахсий кўнгилсизлик ва ишдаги муваффақиятсизликни енгил кечириш;

– субутлилик – ўз ахлоқий нуқтаи назарида собит туриш;

– жамоавийлик – ижтимоий уюшганлик ҳиссиёти.

Бу сифатлар раҳбарнинг ахлоқи қиёфасини белгилайди. Қуйидагилар ўзига хос ахлоқий сифатлар ҳисобланади.

– меҳнатсеварлик – жисмоний қувват ва ақлий қобилиятни тўлиқ ўз ишига бахш этиш;

– камтарлик – ҳокимиятдан оқилона фойдаланиш, ўз ютуқ ва камчиликларига танқидий муносабатда бўлиш;

– масъуллик – ишда «таваккал» қилишдан чўчимаслик, сўз билан иш бирлиги;

– очиқ кўнгиллик – кишиларга беғараз ёрдам кўрсатиш, улар камчиликларига тоқат қила билиш ва ранжитганларга кечиримли бўлиш.

Юқорида келтирилган сифатларнинг уч гуруҳи бир–бири билан боғлиқ ва раҳбар ахлоқий қиёфаси модулини ташкил этади.

Ходимларнинг маънавий юксаклиги замонавий раҳбар бошқарув фаолиятининг муҳим сифат кўрсаткичи ҳисобланади. Бунга эришиш учун бошқарув одоби - ишлаб чиқаришни ташкил этиш ва бошқаришнинг барча иштирокчилари хулқ - атвори тамойиллари ва меъёрлари яратилган. Жамоа фаолиятининг натижаси раҳбарнинг ахлоқий сифатларигагина эмас, балки ҳар бир шахс ва умумжамоа ахлоқий соғломлигига ҳам боғлиқдир. Кишилар мажмуини ахлоқий соғлом жамоага айлантириш раҳбарнинг муҳим бошқарув мақсади ҳисобланади.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Стратегия, педагогик йўналганлик, тактика, биологик (насл), табиий муҳит; маданий муҳит, ижтимоий тажриба, муносабат, маданийлашган жонзот, ижтимоий, тарихий тажриба, муайян авлод вакили, индивид, ижтимоий функция, ақлий ривожланиш, ходимлар, касбий маълумот, маънавий етукликка эришиш, маданий тадбир, ахлоқий муаммоларни ечиш, ходим маданияти, маълумот даражаси, ахлоқи, касбий ва ҳаёт тажрибаси, жисмонан соғломлик, маънавий баркамоллик.

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар.

1. Бошқарув педагогикаси ҳақидаги фикрингиз.
2. Бошқарув этикаси ҳақида нималарни биласиз.
3. Бошқарувнинг қандай маъмурий ва кўрсатмавий усулларини санаб берасиз?
4. Бошқариш услублари ҳақида нималарни биласиз?
5. Инсон хусусиятларининг қандай турлари мавжуд?
6. Одамлар эҳтиёжнинг кандай турларини бошларидан кечирадилар?
7. Раҳбарнинг ахлоқий қиёфасида қандай ахлоқий сифатлар мужассам?
8. Индивидуал, такрорланмайдиган қандай психологик кўрсаткичлар намоён бўлади?
9. Раҳбар психологик билимлар билан бир қаторда, муайян педагогик билимга ҳам эга бўлиши нимага керак?
10. Шахснинг меҳнат ва ижтимоий соҳадаги фаолиятининг муҳити ва натижасини белгиловчи индивидуал хусусиятига нималар киради?

XIV боб. ДИПЛОМАТИК ЭТИКЕТ. ДИПЛОМАТИК ЭТИКЕТДА КИЙИНИШ МАДАНИЯТИ ВА ҚОИДАЛАРИ

14.1.Этикет

«Этикет» (одоб–ахдоқ қоидалари) французча сўз бўлиб, у ёки бу жамиятда қабул қилинган хулқ–атвор шакли, эҳтиром кўрсатиш, ва ўзини тута билиш қоидалари мажмуаси деган маънони билдиради. Этикет умумқабул қилинган шахслараро муомала шаклларини - стол атрофида ўзини тута билиш, суҳбат олиб бориш, совғалар тақдим этиш санъати ва бошқа кўпгина хулқ–атвор нормаларини ўз ичига қамраб олади. Этикетнинг бир неча тури мавжуд, улар: сарой этикети, дипломатик этикет, ҳарбий ва умумфуқаро этикети.

Дипломатик этикет – бу дипломатлар ва бошқа расмий шахсларнинг бир–бири билан дипломатик тадбирларда бўладиган мулоқотлари чоғида амал қиладиган яхши хулқ қоидалари.

Дипломатик этикет шаклланиш жараёнида умумий этикет қоидаларига таянади, шу билан бирга, дипломатик нормалар ва қоидалар бизнес этикети амалиётида ва умумий этикет қоидаларида ўз аксини топади. Ушбу қоидаларнинг бузилишига йўл қўйиш мумкин эмас, оддий такаллуфнинг муносабатларда қўлланмаслиги дипломатик этикетда ҳурматсизликка тенглаштирилади ва халқаро ва миллатлараро зиддиятларни келтириб чиқаришга қодир.

Этикет қоидаларининг, ҳамда айниқса, дипломатлар томонидан риоя қилинишига катта эътибор қаратилади, чунки бу қоидаларнинг бузилиши ёки бажарилмаслиги мамлакат ёки унинг расмий вакиллари нуфузига путур етказиши ва бунинг натижасида мамлакатлар ўртасидаги алоқаларнинг бузилишига олиб келиши мумкин.

Дипломатик этикет турли–туман. У ўз ичига учрашувлар, ўзаро салом алмашиш, табрик йўллаш, қабул маросимларини ўтказиш, ташрифларни амалга ошириш, суҳбат ва музокаралар олиб бориш этикети ва дипломатик маросимни қамраб олади.

Дипломатия — бу ўзаро келишувлар, битим ва конвенциялар тузиш санъатидир. Ушбу натижаларга учрашувларнинг муваффақиятли якунида эришилади.

Дипломатик учрашувлар ўзининг белгиланган регламенти, этикети ва кўпинча, ўз протоколи билан ажралиб туради. Бунинг асосий сабаби шундаки, дипломатик учрашувлар қатнашчилари дипломатия каби нозик фаолиятнинг асосини ташкил этувчи субординация қоидалари ва профессионал чекланишларга қатъий риоя қиладилар.

Учрашувлар ўзаро салом алмашиш билан бошланади. Саломлашиш турлари ҳар хил бўлади. Хорижий мамлакатларда узоқ сафарда бўлган киши бу мамлакатнинг миллий удум ва қонун–қоидаларини ўз мамлакати урф–одатлари билан таққослайди. Мисол учун шуни таъкидлаш лозимки, мусулмонлар учун Шариат қонунларига биноан аёл ва эркак кишининг қўллари, агар улар қариндош бўлмаса, ҳатто бир–бирига тегиб кетиши ҳам қатъийян ман этилади.

Бирор–бир киши шарафига қабул маросимини ташкил этаётган пайтда ёки уни меҳмонга таклиф этаётган ҳолларда, меҳмон қайси динга эътиқод қилишини билиш зарур. Ислом дини қоидаларига кўра спиртли ичимликлар истеъмол қилиш қатъийян ман этилади. Ҳиндулик дини қоидаларига асосан эса таомларда зинҳор мол гўшти ишлатилмайди.

Дипломатик салом алмашиш қоидалари умум қабул қилинган салом алмашиш қоидаларидан деярли фарқ қилмайди.

Аввал таништирилиши керак бўлган кишининг исми–шарифи айтилади, сўнгра кимга таништирилаётган бўлса, унинг исми шарифи айтилади. Кичик ёшли киши катта ёшли кишига, эркак киши аёл кишига, лавозим жиҳатидан паст киши лавозими жиҳатидан баланд кишига таништирилади. Таништирилаётган киши, агар эркак киши бўлса, бошини бироз эгиб таъзим қилади, аёл киши эса бошини бироз эгиб қўйиш билан кифояланади.

Агар аёл киши уни қизиқтираётган киши билан танишиш ниятида бўлса, у иккаласига таниш бўлган кишини таништириш

ҳақида илтимос қилиши мумкин. Иккаласига таниш бўлган киши, уларнинг қизиқиш доирасидан келиб чиққан ҳолда, суҳбат қуришга ёрдам беради.

Ўтирган ҳолда бошни эгиб таъзим қилиш ноқулай бўлгани учун эркак киши танишаётган пайтда ўрнидан туриши лозим. Аёл киши эса аксинча, ўз ўрнидан турмаслиги лозим. Аёл кишига ёши ундан катта аёл таништирилаётган бўлса ёки у таништирилаётган киши ҳақида ўзининг алоҳида фикрини изҳор қилмоқчи бўлган ҳоллар бундан мустасно. Ушбу ҳолларда у ўрнидан туриб саломлашиш учун қўл узатиши мумкин.

Эркак киши билан танишаётган ҳолларда аёл киши агар ўзи учун бу нарсани ўринли деб топса, саломлашиш учун қўл узатади, акс ҳолларда бошини бироз эгиб саломлашиш билан кифояланади. Қолган пайтда ёши каттароқ бўлган киши саломлашиш учун қўлини биринчи узатади.

Хонага кириб келаётган киши биринчи бўлиб йиғилганлар билан саломлашади. Биринчи бўлиб кетаётган киши йиғилганлар билан хайрлашади.

Бирор-бир кишини бошқаларга таништираётган пайтда нафақат унинг тўла исми шарифини айтиш билан чекланиш керак, балки бу шахсга хос фазилатлар ҳақида қисқача гапириб ўтилса, суҳбат давом этиши учун замин ҳам яратилади ва янги танишганларнинг фикр алмашиши бироз осонлашади.

Агар дипломатик қабул маросимида ёши ва лавозими тенг бўлган икки кишини таништириш керак бўлса, яқинроқ турган ёки нисбатан таниш бўлган кишини биринчи таништириш лозим. Агар таништирилаётганлардан бири машҳур киши бўлса, унга иккинчисини таништириш билан чегараланиб қолиш мумкин.

Амалий ёки протокол учрашувлари (эҳтиром юзасидан танишув ёки хайрлашув учрашувлари) давомида суҳбат олиб борилади. Суҳбат кўп вазиятлардан келиб чиқиб, регламентга бўйсунмайди.Аммо учрашувга ташриф буюрувчилар ҳам, уларни қабул қилувчилар ҳам ўзлари учун тааллуқли бўлган баъзи бир қоидаларни эътиборга олишлари даркор.

Чунончи, эҳтиром ёки протокол ташрифи унча узоқ эмас, яъни 20, кўпи билан 30 дақиқадан ошмаслиги зарур.

Дипломатик протокол талабларининг ривожланиши урф–одатлар, давлатчилик ва умумқабул қилинган хулқ–атвор қоидаларини ўзида акс эттиради.

14.2.Кийим ва мехмоннинг ташқий кўриниши

Расмий қабул маросими таклиф этилган меҳмоннинг ташқи кўриниши муҳим роль ўйнайдиган тантанали маросимлар турига киради. Қадим замонлардан бугунги кунгача қабул маросимларида кийиладиган кийимларни танлашнинг қоидаларига қатъий амал қилиш урф-одати сақланиб келмоқда. Ушбу қоидаларга риоя қилиш зарурлиги ҳамон замон талабидир.

Эркак кишиларнинг кийими консерватив эканлиги, қатъий чекланганлиги бугунги кунда ҳам ўз долзарблигини йўқотмаган. Расмий тадбирлар учун эркак кишиларга смокинг, фрак ёки классик костюм кийиш тавсия этилади.

Смокинг ва фрак — бугунги кунда кечки костюмларнинг тури бўлиб, дунё протокол тажрибасида янада кенг ишлатиб келинмоқда.

Фрак мажбурий бўлган ҳолларда, расмий таклифномаларда «л\гШ1е Ме» («оқ галстук») деб белгиланади. Охирги пайтларда бу либос кам кийилади (фракни эркаклар асосан Нобель мукофоти билан тақдирлаш тантанали маросимларида, Қирол ва Подшоҳларнинг сарой қабулларида, Ла Скала премьера спектаклларида, баъзи мамлакатларда ишонч ёрлиқларини топшириш маросимларида кийилади). Классик фрак учун оқ камзул ва оқ «галстук–бабочка» керак бўлади. (қора «галстук–бабочка» ва фрак фақат официантлар ёки оркестр мусиқачилари томонидан кийилади). Фрак кийганда қўл соати тақилмайди. Эркаклар пайпоқларининг ранги костюм рангидан тўқроқ бўлиши керак ва

бу, ўз навбатида, костюм ва оёқ кийим рангининг уйғунлашишини таъминлайди.[77]

Таклифномада «B1ack 11e» («қора галстук») деб белгиланса, смокинг кийиш мажбурий ҳисобланади. Смокинг пиджаги бир ёки икки бортли бўлиб, ёқаси «стойка» ёки «шаль» ёқа, астари шойи матодан тикилган бўлади. Шимларининг икки чеккасига шойи кант тикилади. Классик смокинг қора рангда бўлади. Смокинг ичидан оқ крахмалланган «стойка» ёқали, олд қисми «плиссе»дан иборат, енгига «запонка» тақиладиган икки манжетли кўйлак кийилади.[78]

«Галсгук – бабочка» қора ёки тўқ кўк рангда бўлади. Шим белбоғи ҳам тўқ рангда бўлиши керак. Кўкрак чўнтагига оқ шойи матодан тикилган дастрўмолча солиб қўйилади.

Эркаклар пайпоқлари шойи матодан ва қора рангда бўлиши керак.

Қора лакли ботинкалар фақат смокинг билан бирга кийилади.

Давлат раҳбари ва унинг рафиқаси номидан ўтказиладиган расмий қабул маросимларида протокол тажрибасига кўра классик костюм кийилади.

Костюмга бўлган талаблар оддий: сифатли матодан тикилган, одми рангда бўлиши керак Расмий костюм сидирға матодан бўлиши лозим.

Кечки тадбирлар учун тўқ кўк ёки тўқ кул рангдаги костюм ниҳоятда мос келади. (у билинар–билинмас йўл–йўл бўлиши ҳам мумкин) Қора рангдаги костюм кийиш мақсадга мувофиқ эмас. Соат 20.00. дан илгари бошланадиган тадбирларга оч рангдаги костюмларни кийиш мумкин. Кўйлак ва галстук кечки кийимнинг ажралмас қисми ҳисобланади. Барча расмий тадбирларга эркакларга оқ кўйлак ва ёркин бўлмаган рангдаги галстук тавсия этилади.

---

[77] Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги тизими ходимларининг дипломатик мартабалари тўғрисидаги НИЗОМ. 2018 йил 5 апрелдаги ПҚ-3654-сон қарор

[78] Ўша жойда

Германияда эркаклар одатда «двойка» костюмлар кияди, уларнинг ранги тўқ кўк ёки тўқ кул ранг бўлиши мумкин. Улар кечқурунлари нисбатан расмий – «тўқ рангдаги костюм» киядилар.

Аёллар кийимига эркакларникига нисбатан ҳамиша тиқилиш тури ва рангига бўлган талабларга кўра кўпроқ эркинлик берилган, ҳамда чеклашлар киритиш нисбатан қийин бўлган. Лекин шуни эсда тутиш лозимки, аёллар расмий кийимининг асосини классик шакл ва ранглар ташкил этиши керак.

Аёллар кийими давр ва мода талаблари билан ҳамнафас бўлиши даркор. Кундузги қабул маросимларига (агар таклифномада кийим борасида махсус йўриқнома мавжуд бўлмаса) аёллар оддий узунликдаги кўйлак ёки кўйлак–костюм кийишлари мумкин. Кечки қабулларга (агар таклифномада кийим борасида махсус йўриқнома мавжуд бўлмаса) кечки–байрамона, оддий узунликдаги кўйлаклар ёки кўйлак–костюмлар кийиши мумкин. Тушлик ёки кечки қабулларга берилган таклифномада «B1ack 11e» ёки «кечки либос» деб кўрсатилган бўлса, ушбу тавсияга риоя қилиш мақсадга мувофиқ.

Аёлларнинг кечки либослари икки хил: ўртача узунликда (ердан 15–20 см баландликда) ва узун (ергача) бўлади. Охирги пайтларда узун кўйлаклар кам кийилмоқда. Кундузги қабуллар ва «коктейль» ёки «фуршет» қабулларига қулай пошнали оддий туфли кийилади. Кечки байрамона кўйлакларга замш, парча, олтин ёки кумуш рангли чармдан қилинган баланд пошнали туфлилар кийилади. Кечки кўйлакка мос қилиб шойи қўлқоп кийиш мумкин. Агар кўйлак енглари узун бўлса, қўлқоп кийилмайди.

Зебу зийнатларга келганда, кўп мамлакатларда кундузги қабулларга бижутерия, кечқурунгиларига эса асл қимматбаҳо зебу зийнатларни тақиш одат тусига кирган.

14.3. Стол атрофида ўзини тутиш этикети

Стол атрофида ўзини тутиш этикети шартли чекланишлари билан эмас, балки эстетик талаблар, қулайлик аломатлари ва авлоддан авлодга ўтиб келаётган урф–одатлардан келиб чиқади.

Расмий тушлик ёки нонушта пайтида стол атрофида ўтира туриб ташрифномалар билан ўзаро алмашиш мумкин эмас.

Англияда стол атрофида ўзини тута билиш ниҳоятда муҳим ҳисобланади. Пичоқ ва вилкалар тарелкадан олинмайди, чунки Англияда пичоқлар учун махсус тарелка ишлатилмайди. Гўшт таомлари билан биргаликда хилма - хил сабзавотлар бир пайтда тортилгани сабабли қуйидагича овқатланиш лозим: вилкага гўштнинг кичик бўлагини санчиб туриб, унинг устига сабзавотларни санчмоқ зарур. Бу ҳолда гўштнинг кичик бўлаги сабзавотлар учун тиргак вазифасини бажаради.

Инглизларнинг чойни севиши ҳаммага маълум. Чой сут ва шакар билан биргаликда тортилади. Хитой чойи ҳам жуда севиб ичилади.

Хитойликларнинг овқатланиш этикети ҳам мураккаб ҳисобланади.

Тантанали банкетлар ўтказилган пайтда хитойликлар махсус қонун–қоидаларга амал қилган ҳолда меҳмонларни 10–12 кишидан иборат бир стол атрофига ўтқазадилар. Таомлар катта тарелкаларда тортилади. Столни безаш ҳам муҳим аҳамиятга эга бўлиб, асосан, бир хил ранглар мажмуаси танланади (кўпинча кўк–оқ), турли ранглар ишлатилмайди. Таомлар чиройли кесилган маҳсулотлардан иборат бўлади.

Тушлик олдидан кўк чой ичилади, кейин махсус идишларда яхна таомлар тортилади.

Ҳўл мевалар столга овқатланишнинг бошида тортилади, уларни қайси таом тортилишидан қатъий назар истеъмол қилиш мумкин. Балиқ бутунлигича, бошини энг ҳурматли меҳмонга қаратган ҳолда столга тортилади. Хитойликлар овқатланиш жараёнининг ўзидан лаззатланадилар.

Пиёлада тортиладиган гуручнинг тепа қисми соус билан аралаштирилиб ейилади.

Овқатланиш якунида шўрва ва ундан сўнг яна чой тортилади. Шу тартибдаги овқатланиш ҳазм қилиш учун фойдали ҳисобланади.

14.4. Расмий қабуллар

Давлат раҳбарлари ўртасидаги расмий муносабатларнинг кенг тарқалган ва умумий қабул қилинган шаклларидан бири расмий қабулларни ўтказишдир.

Қабулларни ташкил этиш одати бизга ўтмишдан келган бўлиб, тинчликпарварлик, яхшилик белгиси ҳисобланган. Меҳмондўстлик эса, шу кунга қадар давлатнинг шаъни, халқнинг тўкин – сочинлик кўрсаткичи бўлиб келмоқда. Расмий қабул маросимларида меҳмонларга анъанавий таомларининг тортилиши меҳмон давлатга бўлган алоҳида ҳурмат–эътибордан далолат беради.

Ҳозирги кунда халқаро амалиётда ҳамма иштирокчилар учун бажарилиши шарт бўлган ва ўз этикетига хос бўлган бир нечта расмий қабулларнинг тури мавжуд.

Дипломатик қабуллар чоғида суҳбат олиб борилади, аниқ белгиланмаган музокаралар, танишув ва бошқа тадбирлар амалга оширилади.

Иштирокчилар бир–бирларининг ўзаро алоқаси, йиғилиш ҳарактери, ёшига қараб, бир–бирларини тўлиқ исм–шарифларини айтиб ўтишлари ёки фақатгина фамилияларини айтиш билан чегараланадилар.

Дипломатик учрашув ёки дипломатик қабулнинг ҳарактери ўзаро мулоқотнинг меъёри ва шаклини, саломлашиш даражасини белгилайди.

Бир учрашув бутунлай норасмий, бошқаси – ярим расмий, учинчиси эса –протокол томонидан олдиндан белгиланган тарзда ўтказилади. Этикет аниқ ва бир хил тавсияларни кўзламайди.

Дипломатик этикетга кўра, асосий муомала шарти қабул тури билан боғлиқдир. Хулқ–атворнинг асосий шарти дипломатик этикетга биноан қабул маросими билан боғлиқдир. Қабул маросимлари дипломатик корпус вакиллари ўртасида ҳамда расмий ҳукумат вакилларининг хорижий вакиллар билан алоқаларини ўрнатиш ва уларни ривожлантиришга қаратилган.

Қабул маросимлари бирор–бир воқеани нишонлаш учун, масалан, мамлакатга давлат ёки ҳукумат раҳбари ташрифи ёки байра ва юбилей саналари муносабати билан таниқли шахсларга

ҳурмат белгиси сифатида, бирор–бир ҳужжатларни имзолаш шарафига ўтказилади. Қабулларнинг қуйидаги турлари мавжуд: «Шампан виноси бокали» ёки «Вино бокали»қабуллари кенг тарқалган. Қабулнинг бу тури, одатда, пешинда бошланиб, бир–бир ярим соат давом этади. Бундай қабул тури оддийлиги билан ажралиб, шартлилиги чекланган. Бундай қабулларда мураккаб музокаралар олиб бориш мумкин эмас. Ушбу турдаги қабуллар, одатда, инсонларни бир–бирига таништириш ёки кейинги учрашувларни белгилаш учун хизмат қилади.

«Нонушта» қабули (инглизча – «Ланч») куннинг биринчи ярмида – соат 15.00 да ўтказилади. Қабул таомномасига оддий газаклар, 1–2 турдаги иссиқ таом ва десерт киради. Қабул сўнгида кофе ёки чой таклиф этилади. Қабул пайтида аввал яхна ичимликлар ва пиво берилади. Бу каби қабуллар жиддий суҳбатга ёки бирор–бир муаммони муҳокама қилишга имкон яратади. Қабул пайтидаги танаффус (янги таом тортилишидан ёки десерт ва чойдан аввал) таклиф этилган томонларга қисқа вақтга суҳбатдошларни тарк этиб, керакли масалаларни муҳокама қилишга имкон беради.

Халқаро протокол амалиётида кундузги қабуллар кечки қабулларга нисбатан катта тантанага эга бўлмаган қабуллар ҳисобланади.

«Тушлик» қабули даражаси жиҳатидан муҳимроқ ҳисобланади. Унинг бошланиш вақти – соат 19.30, 20.00 ёки 20.30 лар. Таомлар, газак ва шароблар «Нонушта» қабули кабидир. «Тушлик» 2–3 соат ёки ундан зиёд давом этади. «нонушта» каби «тушлик» ҳам турли усулда ўтказилади. Усуллардан бири меҳмонларни алоҳида ўтказишни назарда тутади. Ушбу ҳолатда меҳмонлар қабул ўтказиладиган жойда хоналарнинг бирида белгиланган вақтда тўпланадилар. Уларга яхна ичимликлар, пиво, виски ва шарбатлар тортилади.

Енгил газаклар тавсия қилиниши мумкин. Шундан сўнг меҳмонлар умумий столга таклиф этилиб, уларга ўрнатилган тартибда таом ва винолар тортилади. Десерт вақтида мезбон ва асосий меҳмон ўртасида қадаҳи сўзлар (тостлари) билан фикр

алмашилади. Сўнгра меҳмонлар алоҳида ажратилган жойга ўтадилар ва уларга чой ёки кофе ҳамда коньяк ва ликер таклиф қилинади.

«Нонушта» каби «тушлик» қабули ҳам муҳим суҳбат ва танишувлар учун имконият яратади.

«Нонушта» ва «Тушликнинг бошқа бир тури бу «Тушлик» – буфет «бўлиб, одатда у соат 18.00–20.00 ларда бошланади. Қабул пайтида таомлар алоҳида столда жойлашган бўлади, меҳмонлар ўрта ҳажмдаги столлар атрофида жой эгаллаб, ўз–ўзларига хизмат қиладилар. Меҳмонларга винолар таклиф этилиши мумкин. Баъзан винолар алоҳида кичик столчага жойлаштирилади ва меҳмонлар ўзлари туриб тарелкаларига алоҳида столдаги таомлардан солгани каби виноларни ҳам олишлари мумкин. Чой ва кофелар ҳам шу тарзда таклиф қилинади.

«Коктейл» ёки «а–ля фуршет» туридаги қабуллар тайёргарлик ва ташкил этилиши нуқтаи назаридан оддий ва кенг тарқалгандир. Улар тик турган ҳолда ўтказилади. Асосан официантлар меҳмонларга енгил совуқ газаклар ҳамда яхна ва алкоголь ичимликларини олиб келадилар. Баъзан улар столларга жойлаштирилиши ҳам мумкин. Ушбу қабуллар кечки вақтда тахминан соат 18.00–19.00ларда ўтказилади. Ушбу қабул бошқаларига нисбатан ҳар бир иштирокчини бошқалар билан мулоқот қилишига қулай имконият яратади, чунки стол атрофида ўтириб, меҳмонлар фақат яқин ўтирганлар билан муомала қилишлари мумкин.

Юқорида таъкидланган қабулларга меҳмонлар одатда рафиқалари билан бирга таклиф қилинадилар.

Қабулларнинг яна бир тури «Чой» бўлиб, у, одатда, аёллар учун соат 16.00–18.00 лар мобайнида ўтказилади. Баъзи бир ҳолларда ушбу қабул дипломатик ваколатхонанинг раҳбари ёки дипломатнинг рафиқаси кетиши муносабати билан ҳам ўтказилиши мумкин. Қабулга чой ёки кофе, кондитер маҳсулотлари, конфетлар, мевалар, баъзида енгил газаклар ва вино ҳам тортилиши мумкин.

Камдан–кам аёллар учун ўтказиладиган «журфикс» деб номланган қабул мамлакатнинг расмий юқори мансабдор шахси ёки хорижий ваколатхона раҳбарларининг рафиқалари томонидан йил давомида аниқ белгиланган кун ва соатда ўтказилади. Баъзи давлатларда дипломатик корпус вакилларининг аёллари таклифи билан ойнинг белгиланган куни дипломатларнинг аёллари учрашувлар ташкил этиб, уларда ҳайрия фаолияти ёки умумий қизиқиш уйғотувчи бошқа муаммоларнинг муҳокамаси амалга ошиши мумкин. Баъзида бундай учрашувларда аёллар тикув ишлари билан шуғулланадилар, ошпазлик соҳасида тажриба алмашадилар ва турли давлатларнинг миллий санъати билан танишадилар.

Қабулларнинг ҳозирги пайтда кенг тарқалган турларидан яна бири бу кино кўриш бўлиб, ундан олдин ёки кейин коктейль ташкил этилади.

«Шампан бокали» билан мусиқий кечалар ўтказилиши, юқорида кўрсатиб ўтилган қабуллар билан боғлиқ адабий ёки рақс кечалари ташкил этилиши мумкин. Бугунги кунда, асосан, спорт байрами ва мусобақалари тез–тез ўтказиб келинмоқда.

Протокол хизматчилари, қабул ташкил этиш бўйича жавобгар шахслар учун таклиф этилганларни стол атрофида жойлаштириш режасини тузиш ниҳоятда мураккаб ва муҳим иш ҳисобланади.

Меҳмонларни стол атрофида жойлаштириш пайтида дипломатик этикет шартларини, меҳмонларнинг қизиқишларини, уларнинг хорижий тилларни билишини назарда тутмоқ лозимдир.

Ўтказиш тартибида қуйидаги қоидаларга амал қилинади, яъни: мезбон ва унинг рафиқасига яқин ўтириладиган жойлар жуда фахрий жойлар, деб ҳисобланади. Ўнг қўл томонидаги жой (ўнг тарафда) чап қўл томонидаги жойга (чап тарафда) нисбатан фахрий ҳисобланади. Биринчи бўлиб мезбоннинг ўнг тарафида аёл киши, унинг рафиқаси томонида эга эркак киши ўтказилади. Сўнгра жойлар ўзгартирилади: аёл кишининг ёнига эркак киши ўтказилади ва шу ҳолатда қайтарилади. Аёллар ёнма–ён, эркак киши эса рафиқаси билан бирга ўтказилмайди. Аёллар столнинг охирги

жойига ўтказилмайди. Турмушга чиққан аёл эркак киши билан бир хил имтиёзга эга.

14.5. Ҳайъатлар (делегациялар) ташрифи

Меҳмонни қабул қилиш барча халқларда оддий ҳолларда ҳам ўз ўрнига қўйилади. Халқаро муносабатлар даражасида эса меҳмонга бўлган эътибор жиддий тусга киради. Бу ҳолат ташриф даражаси, мақсади ва ҳарактерига боғлиқ бўлади. Бу билан расмий ҳайъатларга кўрсатилаётган ҳурмат–эътибор белгиланади. Ҳайъат раҳбарига кўрсатилаётган ҳурмат–эътиборнинг асосий шарти у эгаллаб турган лавозим билан белгиланади. Масалан, давлат ёки ҳукумат раҳбарига алоҳида эътибор, Ташқи ишлар вазири ёки Ҳарбий вазирга алоҳида, тегишли ташкилотнинг департамент раҳбари ёки бошқа лавозимдаги шахсга алоҳида эътибор шартлари белгиланган. Кутиб олинувчи меҳмоннинг эгаллаб турган лавозимидан келиб чиқиб, кутиб олувчи мутасаддилар, учрашув сценарийси ва ташриф ташкилоти билан боғлиқ бошқа масалалар белгиланади.

Юқорида қайд этилган масалаларнинг барчаси олдиндан, ташриф амалга оширилишидан илгари ишлаб чиқилади ва юқори даражадаги ташрифларни тайёрлаш вақтида меҳмон томон билан келишиб олинади.

Ташрифни уюштириш бўйича амалга оширилган барча тадбирлар уни сермаҳсул ва муваффақиятли ўтишига замин яратади.

Ташрифлар ўз классификацияси бўйича бир неча турга бўлинади. Улар: олий даражада ташкил этиладиган давлат ва расмий ташрифлари, «Саммитлар», амалий ва норасмий ташрифлар. «Саммит» ва олий даражадаги учрашувларда асосий эътибор сиёсий музокараларга ҳамда тантанали маросимлар тадбирлари, гулчамбар қўйиш маросимлари, эҳтиром ташрифлари, қабуллар, жамоат билан учрашувларга қаратилади. Бундай ташриф одатда қўшма ҳужжатларни имзолаш билан якунланади.

Бутун ташриф аввалдан ишлаб чиқилган ва келишилган дастур бўйича амалга оширилиб, фақат бирор–бир фавкулодда ҳодисалар туфайли дастурга маълум ўзгаришлар киритилиши мумкин.

Амалий ташрифлар бирор–бир тадбирга тайёргарлик мақсадида консультация ва фикр алмашиш йўли билан маълум масалани ҳал қилиш учун ўтказилади. Церемониага бундай ҳолатларда амал қилинмайди. Бу турдаги ташрифлар қисқа фурсатли бўлади.

Норасмий ташрифлар таътил, даволаниш мақсадида ва хусусий таклифлар билан амалга оширилади.

14.6. Дипломатик ёзишмаларни олиб бориш

Дипломатик ҳужжатларга давлат арбобларининг нутқлари, ноталар, мактублар ва меморандумлар киради. Уларда давлатнинг халқаро миқёсдаги муаммоларга муносабати ва ҳукуматнинг уларга нисбатан тутган мавқеи баён қилинади. Юқорида кўрсатилган ҳужжатларда бирор–бир давлатни тан олиш ва дипломатик алоқаларни ўрнатиш, актуал халқаро муаммоларни ҳал этиш бўйича таклифлар, давлат суверенитетини ёки халқаро ҳуқуқ принципларини бузиш ҳаракатларига қаршиликлар каби маълумотлар баён қилинган бўлиши мумкин.

Халқаро дипломатик амалиётда қуйидаги ҳужжат турлари юритилади: шахсий ноталар, эслатма ёзувлари, меморандумлар, шахсий ярим расмий хатлар. Шахсий нота биринчи шахс номидан тузилиб, икки томонни қизиқтирувчи бирор–бир ҳодиса ҳақидаги маълумотга эга бўлади. Юқори даражадаги муҳим халқаро масалалар ҳақидаги шахсий нота ёзишмаси шахсий мактуб даражасига кўтарилиши мумкин.

Вербал нота жуда кенг тарқалга дипломатик ҳужжат ҳисобланади. У учинчи шахс номидан ёзилиб, тегишли Ташқи ишлар вазирлиги ёки элчихоналар томонидан кенг қамровли масалаларни хусусан, сиёсий, иқтисодий, протокол ва огоҳлантирувчи ҳарактерга эга бўлган масалаларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш учун ёзилади.

Эслатма ёзувлар одатда оғзаки қилинган баёнотнинг муҳимлигини таъкидлаб ўтиш учун шахсан топширилади. Улар шахси аниқланмаган ҳолда тузилади: «маълум қилинмоқда».

Меморандум бирор–бир масалани жуда аниқ кўрсатади ва ўзида факт, таҳлил ва аргументларни мужассам этади.

Шахсий хат деярли норасмий ҳужжат бўлиб, расмий шахсларга йўлланади ва ёзишмаларнинг маълум қоидасига қатъий амал қилишни кўзламайди ҳамда хат йўлланган шахснинг масъулияти доирасида ҳал этилиши мумкин бўлган масалаларни ечиш учун ишлатилади. Бунга мисол тариқасида ташкил этилган қабул ёки концертда иштирок этишдан миннатдорчилик билдирилган хатларни келтириш мумкин.

14.7. Ташрифлар (визит карточкалар)

Келиб берилган ташрифномаларнинг ўнг бурчаги унинг эгаси томонидан букиб қўйилад. Бу шахсий ташриф маъносини англатади.

Юборилган ташрифномаларнинг бурчаги эса букилмайди.

Олинган ва қабул қилинган ташрифномаларга 24 соат ичида жавоб бериш қабул қилинган. Ташрифномаларнинг кесмаси тилла рангда бўлиши тавсия қилинмайди. Уларнинг ёзуви қора рангда бўлиши керак. Ташрифномалар шахсий гувоҳнома ўрнини эгаллайди. Улар одатда инглиз тили ёки яшаб, хизмат қилинаётган давлатнинг расмий тилида чоп этилади.

Ташрифномалар исм, фамилия, лавозим, иш манзили ва телефон рақами каби маълумотларни ўзида мужассам этади.

Ташрифномаларни бошқа кишига бера туриб овоз чиқариб исми–шарифини айтиб, ўзини таништириш лозим.

Эр–хотиннинг ташрифномасида уларнинг фақат ис ва фамилиялари ёзилиши лозим, бундай ҳолларда уларнинг иш лавозимлари кўрсатилмайди.

Одатда, бу турдаги ташрифномалар, асосан, аёлларга берилади. Дунёнинг кўп мамлакатларида «отасининг исми» деган ибора

кенг тарқалмагани сабабли рус тилида тайёрланган ташрифномаларда ҳам отасининг исми кўрсатилмайди.

Ташрифномаларнинг пастдаги чап бурчагида қалам билан қуйидаги маъноларни англатувчи ёзувлар белгиланиши мумкин:

p.£. табрикнома

p.r. ташаккурнома

p.c. таъзиянома

p.p. масофадан туриб таништир

p.f.c. танишувдан мамнун бўлиш

p.p.c. шахсий ташриф ўрнига (кетиш сафари арафасида)

p.f.N.a. янги йил муносабати билан табрикнома

14.8. Дипломатик протокол

Дипломатик протокол – давлатлараро ҳамкорликда муносабатларнинг асосий қоидалари, жумладан, суверенитетни ҳурмат қилиш, тенглик, эркинлик, ҳудудий барқарорлик, бир–бирининг ички ишларига аралашмаслик каби талабларга риоя қилмасдан туриб, тўлақонли келишувни амалга оширилмаган бўлар эдилар.

Бундай талабларни бажариш учун бу борадаги тажрибадан ташқари маълум бир дастуриламал ҳам лозим. Бундай дастуриламал дипломат (музокара) баённомаси дейилади. Ушбу баённома давлатнинг вужудга келишидан тортиб, ҳозирги давргача бўлган ўзаро ҳамкорлик муносабатларининг қайта ишланган, йиллар давомида таҳрир ва тажрибадан ўтган, замонавий талабларни ҳам ўз ичига қамраб олган қоидалар мажмуидир.

«Дипломатик луғат» дипломат баённомаси тўғрисида аниқроқ тушунча бера олади:

Дипломатик баённома – халқаро муосабатларда расмий шахслар, вакиллар томонидан, ҳукуматлар томонидан амалга оширилиши лозим бўлган умумқабул қилинган анъана, тартиб, расм–русмлар қоидасининг мажмуи.

Музокара баённомасининг моҳияти ўзаро муносабатларида давлатлар келишувларини ахлоқий маданият доирасида кечиши, яъни давлатларнинг келишувларини чиройли тарзда – ахлоқий меъёрлардан чиқмаган ҳолда олиб боришдан иборатдир.

Аслида, баённома ҳужжатларн тўғри шаклга солиш, архивлаштириш учун қўлланган. Даврлар ўтиб, у музокара учун қўлланилган бу баённома тури кенг доирада мазмунан шаклланиб, тантана ва музокара этикети сифатида ҳам қўллана бошлади. Ҳозирги даврга келиб музокаралар баённомаси замонавий талабларга асосан, сиёсий ҳамда ҳуқуқий ўзгаришлар киритган ҳолда илмий ва техникавий тараққиёт таъсирида бошқача тусга эга бўлиб бормоқда.

Аммо бу ўзгаришлар, бирон бир давлат миқёсидаги тамойиллар эмас, балки тажрибавий асосга эга – бўлиб, жаҳон миқёсида умумқабул қилинган қоидалардир.

Расман эса музокара баённомаси 1814 йилларда Вена конгресси томонидан тасдиқланган. Музокара баённомаси ўзида этикет ва тантанавийликни мужассам этган. Музокара баённомасининг асосий қисми бўлмиш музокара этикети – давлат вакилларининг ўзаро муносабатларида намоён бўлувчи гўзал хулқ ва ўзини чиройли тутишдир. Музокара этикетининг қоидалари музокарачи вакилнинг ташқи кўринишидан тортиб, то имо–ишора, хатти–ҳаракат одобларигача қамраб олган. Музокара этикетида муомала, мурожаат музокаранинг турли хил кўринишларида – ёзма, учрашув, қабул ва ташрифга қараб тавсифланган. Зеро давлат арбоби бошқа давлат вакилидан бўлган ҳар қандай музокара турларига муносиб жавоб бериши, уларни кўриб чиқиши шарт. Хат ёки таклифга жавоб бермасликнинг ўзи ўта одобсизлик саналади. Бунда самимийлик ва ҳозиржавоблик катта аҳамият касб этади. Мулоқотдаги арзимас эътиборсизлик ҳам шерикни гарчи бунда давлатнинг айби бўлмаса ҳам, (вакилнинг хатоси бўлса ҳам) қарорини ўзгартириши мумкин, у ёки бу давлатга нисбатан муносабатни салбий тарафга ўзгариши, музокаранинг чигаллашига олиб келиши табиий.

Умуман олганда, музокара этикетининг бир қанча қатъий қоидалари мавжуд. Улар қуйидагилар:

– саломлашиш ва кўришишда исми билан мурожаат қилиш. Бу нафақат уни ҳурмат қилишингизни, балки ўзингизга нисбатан ҳам шундай ҳурмат билан қарашингизни англатади;

– нигоҳ муҳим аҳамиятга эгадир. Самимиятни кўрсатиш учун суҳбатдошингиз кўзларига қаранг;

– саломлашувда ўрнингиздан туришингиз шарт. Ўтириб кўришилмайди;

– ёш ва жинснинг аҳамияти йўқ;

– табассум ва ширинсуханлик ҳар қандай вазиятга объектив ёндашишга олиб келади;

– исмингизни айтиб кўришинг. Биринчи марта кўриб турган бўлсангиз исм – шарифингизни айтиб, ўзингизни бир йўла таништиринг. Агар аввал ҳам учрашганингизга гумонингиз бўлса, исмингизни айтганингиз маъқул – бу шеригингизни ноқулай вазиятга тушиб қолишининг олдини олади;

– кўришганда қўл бериб кўришинг. Бунда қўлни ҳаддан зиёд қисиб юбориш ярамайди. Шашт билан узатилган қўл муносабатни янада мустаҳкамлайди.

Музокара кийими. Усти бошингиз макон, замон ва воқеликнинг табиатига тўғри келиши лозим. Расмий музокараларга одми рангдаги кийимлар тўғри келади. Бўйинбоғ туси унинг эгаси борасида маълум тасаввурни пайдо қилиш имконига эга:

– қизил, сариқ – эркинлик, қатъийятлик;
– қора тусда қизил безаклар – ўзига ишончнинг кучлилиги, муайянлик;
– кўк ва тўқ жигарранг – бағрикенглик;
– тўқ кулранг – ҳиссиётларга эрк бермаслик;
– ҳаворанг – хотиржамлик;
– яшил, сариқ – сергаклик.

Бўйинбоғ ранги кўйлакка нисбатан оч рангда бўлмаслиги лозим.

Бўйинбоғ савлатингизга мос келиши керак. Унинг узунлиги шимнинг камаригача бўлиши мақсадга мувофиқ.

Расмий шароитда уст бошингизнинг охирги тугмасидан ташқари барча тугмалари тақилган бўлиши лозим. Эркаклар пайпоғи костюмга мос келиши, костюм рангидан тўқроқ, оёқ кийим рангидан очроқ тусда бўлиши мақсадга мувофиқ.

Қўлқоплар, шарф ҳамда дастрўмол ранглари ва гуллари бошқа кийим унсурларига мос равишда тутилиши лозим.

Устки кийимнинг тепа чўнтагига ручка, қалам, кўзойнак ва бошқа нарсалари солиб қўйиш мумкин эмас.

Музокаравий қабуллар. Музокара хизматида музокаравий қабуллар муҳим аҳамият касб этади, чунончи, унда тақдимот масалалари билан бирга, ахборот ва махсус масалалар ҳам кўриб чиқилади.

Қабуллар марказий ташқи органлар ёки дипломатик вакиллар томонидан муҳим воқеалар ҳамда кундалик фаолият қаторида ҳам олиб борилади.

Музокара баённомасида кундузги ва кечки, столга ўтказиш ва тик туриш, рафиқа билан келиш ёки уларсиз каби қабулларга бўлинади.

Бугунги кунда қабулларнинг қуйидаги турлари кенг доирада тарқалган.

Нонушта, тушлик, тушлик–буфет (швед дастурхони) фуршет ва коктейл қабуллар. Нонушта, одатда, чекланган доирада кам сонли кишилар учун мўлжалланган бўлиб, қоидага биноан унга фақат эркаклар таклиф қилинади. Нонуштани соат 12–15ларда ташкиллаштирилади. Нонушта таркиби меҳмонларнинг миллий таомномасини ҳисобга олган ҳолда тузилади. Одатда, у бир–икки совуқ газак, битта балиқли ва гўштли иссиқ овқат ҳамда ширинликдан таркиб топади. Нонуштага биринчи овқатни тортиш қабул қилинмаган. Баъзида нонушта давомида вино, якунроғида эса шампан виноси, кофе, чой тортилади. Келган меҳмонларни дастурхон ёзилган жойдан бошқа алоҳида хонада кутиб олинади. У ерда шарбат, минерал сув, қуруқ мева, зайтун

меваси ва бошқа енгил газаклар таклиф қилинади. Айни пайтда, меҳмонлар бир - бирлари билан танишадилар, қизиқарли суҳбатлар учун мавзулар пайдо бўлади. Шундан сўнг, меҳмонлар дастурхонга таклиф қилинади.

Нонушта одатда бир ярим соат давом этади, ундан бир соат дастурхонда овқатланишга кетса, қолган ярим соат овқатдан кейин тарқатиладиган кофе ёки чой билан ўтказишга кетади. Нонуштани якунлаш (тушлик ва кечки овқатда ҳам) қабул эгасининг измида бўлади. Аммо баъзи мамлакатларда бу имконият меҳмонлардан каттага (даражага боғлиқ) берилади.

Тушлик қабулнинг энг тантанавор ва обрўли тури ҳисобланади. У авваламбор, қабул ўтказилаётган тадбирнинг қай даражада муҳим эканлигини кўрсатиш имконини беради. Тушлик соат 19:00 ва 21:00 лар орасида ўтказилади. Одатда, тушликка эркаклар билан уларнинг аёллари ҳам таклиф этилади. Тушликнинг таркиби нонуштага нисбатан бақувватроқ. Унда, албатта, биринчи овқат бўлади. Ичимликлар нонуштаникидан фарқ қилмайди. Тушлик одатга биноан икки–уч соат ва ундан кўпроқ давом этиши мумкин. Тахминан дастурхон атрофида ўтказилган бир ярим соатдан сўнг бошқа хонага ўтилиб, чой ёки кофе устида суҳбат қуриш мумкин. Баъзида эса шу чой–кофе тушлик дастурхонида ҳам узатилиши мумкин.

Кечки овқат соат 21 ва ундан кечроқ вақтда бошланиши мумкин.

Тушликдан у қабул ўтказиладиган вақти билан ажралиб туради. Биринчи овқат берилмаслиги мумкин.

Обед–буфет, фуршет ва коктейл – энг кенг тарқалган ҳамда турли сабаблар билан ўтказиладиган қабул турларидир. Ўтказиладиган жойига қараб, одатда, унга кўпроқ одамлар таклиф қилинади. Бу қабуллар соат 17 ва 21 лар орасида ташкил этилиб, фуршет ва коктейлда ўтирилмайди, тушлик–буфетда эса унча катта бўлмаган беш олти кишилик столларнинг бирига ўтказилади. Меҳмонлар газак ва ичимликларни махсус дастурхондан олиб таъбга қараб истаган столларидан бирига ўтиришлари мумкин.

Ташриф вақтлари қабулнинг бошланиши ва якунланиши кўрсатилган таклифномалар асосида аниқланиб, нонушта ва тушликдагидек аниқ вақтга келиш шарт эмас, унга бироз кечикиш одобсизлик саналмайди. Аммо қабул бошланишининг дастлабки икки соатида уни ташлаб чиқиб кетиш ножоиз. Зотан, маълум бир шарт–шароитдан келиб чиқиб, зарурият туғилган бўлса, мезбондан узр сўраб, унинг рухсати билан қабул ҳақида бир нечта яхши фикрларни билдириб кетиш мумкин.

Шампан бокали. Қоидага биноан соат 12 да бошланиб, бир соатлар атрофида давом этади. Бундай қабулни ўтказиш учун миллий байрамнинг йиллиги, элчини кузатиш, мамлакатда делегацияни кутиб олиш, кўргазманинг (фестивал) очилиши сабаб бўлиши мумкин. Қабул пайтида шампан виносидан ташқари меҳмонларга бошқа ичимликларни ҳам таклиф этиш мумкин (вино, шарбатлар, минерал сув). Ичимликлар ва газакларни официантлар тарқатадилар

14.9. Дипломатик этикетда кийиниш маданияти

Кийиниш маданияти ва қоидалари дипломатик этикетнинг ажралмас қисмидир. Дипломатик этикетда аёллар ва эркакларнинг турли хил маросимлар учун кийиниш меъёрлари ва қоидалари белгиланган.

Эркаклар учун

Костюм. Нонушта, коктейл ҳамда 20.00 гача бошланадиган бошқа қабуллар учун ёрқин рангли бўлмаган исталган рангдаги костюмни кийиш мумкин, агарда ушбу қабуллар миллий байрам муносабати билан ёки давлат раҳбари, Ташқи ишлар вазири шарафига ёки унинг номидан ўтказилаётган бўлмаса.

Миллий байрам муносабати билан ёки давлат раҳбари, Ташқи ишлар вазири шарафига ёки унинг номидан ўтказилаётган қабуллар ҳамда 20.00 да ва ундан кеч бошланадиган қабуллар учун тўқ рангли костюм кийиш тавсия этилади.

Смокинг кийиш керак бўлган ҳолларда таклифномада бу ҳақда огоҳлантирилади.

Фрак кийиш лозим бўлган ҳолларда ҳам таклифномада огоҳлантирилади.

Кўйлак ва галстук. Барча турдаги қабулларда крахмалланган ва юмшоқ ёқали оқ рангли кўйлак ва ёркин ранги бўлмаган галстук тақиш тавсия этилади. Ранг - баранг ва нейлон кўйлак, қора галстук тақиш тавсия этилмайди.

Қора галстук мотам белгиси саналади.

Пайпоқ. ёркин рангли ва кўзга ташланадиган бўлмаслиги керак.

Аксарият ҳолларда кул ранг ва қора ранглигидан фойдаланилади, миллий байрам муносабати билан ёки давлат раҳбари, Ташқи ишлар вазири шарафига ёки унинг номидан ўтказилаётган бўлмаса.

Пойафзал. Қора рангли пойафзал кийиш тавсия этилади. Сандал кийиш мумкин эмас. Ялтироқ (лакланган) қора туфли фақат смокинг билан кийилади.

Қора рангли бўлмаган пальто ёки костюм билан қора рангли бош кийим кийилмайди.

Расмий шахслар кийинишида модага қараб эмас, ўзининг даражасига амал қиладилар.

Аёллар учун

Қабулда одми, ўртамиёна ранглардаги кийим кийиш тавсия этилади. Нонушта, чой, коктейл учун оддий узун кўйлак, катта бўлмаган шляпа кийилади, қабул даврида шляпа ечилмайди. Мезбон шляпа киймайди.

Соат 20:00 да ва ундан кеч бошланадиган қабуллар учун бир мунча башанг кийимлар кийилади. Улар одатий узунликда ҳамда узун бўлиши мумкин. Шляпа кийилмайди.

Пойафзал. Пошнаси турли баландликдаги тери ва замшдан пойафзаллар кийилади. Спорт пойафзали ҳамда таги каучук, резинали оёқ кийимни қабулга кийиш мумкин эмас.

Қўлқоп ва сумка. Соат 20.00 гача бошланадиган қабуллар учун шойи матоли ва лайка қўлқоплар кийиш мумкин. Сумка тери ва замшдан бўлиши мумкин.

Кечки башанг кўйлакларга шойи ва турли қўлқоплар кийиш мумкин.Кўйлакнинг енги қанчалик калта бўлса, қўлқоп шунчалик узун бўлади. Кичик ўлчамдаги, шойи, бисерли сумка тавсия этилади.

Аёллар кўйлаги учун мато. Матонинг ранги ва зичлиги фасл ва иқлимий шароитларга мувофиқ келиши лозим. Соат 20:00 гача бошланадиган қабулларга шерсть, шойи ишлатилиши мумкин. Кечки кўйлаклар учун шойи, парча, тафта ишлатиш мумкин.

Дипломатик қабулларда заргарлик буюмларини кўп миқдорда тақиш тавсия этилмайди.

Аёллар кийим фасони, матоси ва рангини танлашда эркакларга нисбатан эркинликка эга. Бу уларга ўз қомати ва индивидуал хоҳишига кўра кийим, мато, фасон, ранг танлаш имконини беради.

14.10. Дипломатик мартаба

Ўзбекистон Республикаси Дипломатик ваколатхоналари ва Ташқи ишлар вазирлиги ходимларининг дипломатик мартабалари тўғрисидаги Низомга мувофиқ Дипломатик ваколатхоналарнинг бошлиқларига, элчихоналар, миссиялар ва консулликларнинг дипломатик ходимларига, Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги марказий аппарати ходимларига қуйидаги дипломатик мартабалар берилади:

– Фавқулодда ва мухтор элчи.
– Биринчи даражали фавқулодда ва Мухтор вакил.
– Иккинчи даражали фавқулодда ва Мухтор вакил.
– Биринчи даражали маслаҳатчи.
– Иккинчи даражали маслаҳатчи.
– Биринчи даражали биринчи котиб.
– Иккинчи даражали биринчи котиб.
– Биринчи даражали иккинчи котиб.

– Иккинчи даражали иккинчи котиб

– Учинчи котиб

– Атташе.[79]

Дипломатик мартабалар элчихоналар, миссиялар, халқаро ташкилотлар ва консулликлар ҳузуридаги доимий ваколатхоналар, Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги марказий аппарати ходимларига ижобий аттестацияга, олий маълумотга эга бўлинган тақдирда, уларнинг малакасига, эгаллаб турган лавозимига ҳамда иш стажига мувофиқ, шунингдек, малака унвонлари ва бошқа фарқловчи белгиларини ҳисобга олган ҳолда тадрижий тартибда берилади.

Дипломатик мартабаларга эга бўлган элчихоналар, миссиялар, халқлар ташкилотлар ҳузуридаги доимий ваколатхоналар ва консулликларнинг дипломатик ходимларига, Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги марказий аппарати ходимларига тасдиқланган намунадаги гувоҳнома берилади, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланадиган миқдорда лавозим маошларига қўшимча тўловлар белгиланади.

Мавзу бўйича таянч иборалар

Дипломатик этикет, дипломатик протокол, дипломатик мартаба, қабуллар, атташе, дипломатия, дипломатик саломлашиш, расмий қабул, Смокинг, фрак, расмий тушлик, стол сервировкаси, журфикс, а - ля фуршет, коктейл, тушлик–буфет, нонушта, шампан бокали, швед дастурхони, Саммит, церимониал, Вербал нота, протокол, меморандум

Мавзуни ўзлаштириш учун саволлар

1. Дипломатик этикет нима?
2. Дипломатик прототокол деганда нимани тушунасиз?
3. Дипломатик мартаба қандай белгиланади?

[79] Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қарори “Ташқи ишлар вазирлиги тизими ходимларининг дипломатик мартабалари тўғрисида” ПҚ–3654. 05.04.2018

4. Қабулларда: аёллар ва эркаклар кийими қандай бўлади?

5. Дипломатик ёзишмалар ҳақидаги фикрингиз.

6. Расмий қабуллар ҳақида нималарни биласиз?

7. Аёллар қабулда қандай кийим кийиш тавсия этилади?

8. Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги марказий аппарати ходимларига қандай дипломатик мартабалар берилади?

9.Расман музокара баённомаси қачон, қаерда ва нима (ким) томонидан тасдиқланган?

10.Музокара этикетининг қоидаларида нималар қамраб олинган?

Г Л О С С А Р И Й

Адабий сўзлашув нутқи – адабий тил нормаларига амал қилган ҳолда гапиришдир.

Адолат – адолатнинг эзгулик ва ёвузлик, яхшилик ва ёмонликдан асосий фарқи шундаки, адолатнинг ўзи бирор–бир қадриятни англатмайди, лекин қадриятлар орасидаги нисбатни белгилайди, уларни баҳолаш мақомига эга.

Айримлар савол бериш асносида бирон–бир масала юзасидан ўз нуқтаи назарларини баён этадилар ва бундай чиқишларни ҳам мазкур туркум саволлари қаторига қўшиш мумкин.

Ақлий фаолият: прагматик маънода – бу ҳаётнинг мазмунини англаш, мақсад ҳамда вазифаларни белгилаш, уларни ҳал этишнинг самарадорли усулларини излаш

Ахлоқ – маънавиятнинг амалда намоён бўлиши. Илм, билим, дунёқараш, идрок ва иймон инсоннинг хулқ–атворида ўзига хос тарзда акс этади. Инсон маънавияти эса ахлоқий фазилатлар орқали намоён бўлади.

Ахлоқий низолар – жамиятнинг ижтимоий–иқтисодий, сиёсий–ҳуқуқий, маънавий–маданий ҳаётидаги ўзаро номутаносибликлар туфайли кишилар ўртасида келиб чиқадиган келишмовчиликлар, тушунмовчиликлар, қўрслик, тоқатсизлик, масъулият ҳиссининг парокандалик сари юз тутиши каби иллатларга айтилади.

Ахлоқий тарбия назарияси – ахлоқнинг жамият талаби, эҳтиёжи ва манфаатларидан келиб чиққан ҳолда уни ҳаётга татбиқ этишнинг восита ва услубларини ўрганади ва ўргатади.

Бадиий услуб – бадиий услубдаги нутқ бошқа услублардан дастлаб ўзининг образлилиги, эстетиклиги ва таъсир этиш вазифаси билан ажралиб туради. Бадиий нутқда тилнинг ҳамма қатламлари иштирок этади.

Банк раҳбарининг маҳорати – раҳбарнинг бошқарув санъати сирларини билиши, ходимларни танлашдан тортиб, улар билан боғлиқ зиддиятли вазиятларда оптимал ечим топа билиши, ўзи масъул жабҳада ундан фойдаланган ҳолда, юксак

меҳнат самарадорлигига эришиш учун жамоасининг бунёдкорлик кучларини сафарбар эта олиши, ташкилотчилик қобилиятининг намоён бўлиши.

Банк раҳбарнинг маънавий маданияти бу – раҳбарда шаклланган (ички) руҳий қувватдир.

Банк раҳбарнинг иш услуби – бу бошқарув жараёнида у ёки бу масалани ҳал қилишда унинг ўзига хос ёндашишидир

Баҳс – бу бирон–бир фикрни исботлаш (асослаш) жараёни тушунилади ва унинг давомида ҳар бир томон муҳокама этилаётган масала бўйича ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилишга ва рақибнинг фикрларини инкор этишга ҳаракат қилади.

Бошқарув услуби – бошқарув жараёнида юзага чиқадиган муаммоларни ҳал қилиш усуллари, йўллари мажмуидир.

Бурч– ахлоқнинг асосий мезонларидан бири ҳисобланади. Бурч ҳар бир кишининг ўз вазифаларини тўлиқ бажариши, одамларга тўғри муносабатда бўлиш каби фазилатларни ифодалайди. Бурч – шахснинг жамиятга бўлган муносабатларида намоён бўлади.

Ватанпарварлик – бу инсон ўз юртини севса ватанпарвар ҳисобланади. «Ватан»– арабча сўз бўлиб, ўзбек тилида «она юрт» деган маънони англатади.

Вербал мулоқот – бу табиий товуш нутқидир. Нутқ мулоқотнинг энг универсал воситаси ҳисобланади.

Виждон – бу инсоннинг ўз фаолияти, қилган ишлари ва белгилаган мақсадларини руҳий таҳлил эта олиш имкониятидир.

Виждон – имоннинг ўз халқини муайян ахлоқ нормалари нуктаи назаридан туриб ахлоқий бахолаш ва назорат қилиш, ўз хатти–ҳаракатларига боғлиқ бўлган хис–туйгуларини, кечинмаларини таҳлил қилишдир.

Дарғазаб болакай – бу тоифа кишилар табиатан ўзларининг тўғри ёки нотўғри фикрларини ўтказишга ҳамда жараённи тўлалигича қўл остида тутиб туришга интиладилар.

Дедуктив ақлий хулосада – фикр умумийдан хусусийга қараб ривожланади. М: Ҳамма планеталар шарсимон. Ер планета. Демак, ер шарсимон.

Дипломатик баённома – халқаро муносабатларда расмий шахслар, вакиллар томонидан, ҳукуматлар томонидан амалга оширилиши лозим бўлган умумқабул қилинган анъана, тартиб, расм–русумлар қоидасининг мажмуи.

Дипломатик протокол – давлатлараро ҳамкорликда муносабатларнинг асосий қоидалари

Дипломатик этикет – бу дипломатлар ва бошқа расмий шахсларнинг бир–бири билан дипломатик тадбирларда бўладиган мулоқотлари чоғида амал қиладиган яхши хулқ қоидалари.

Дипломатия – бу ўзаро келишувлар, битим ва конвенциялар тузиш санъатидир.

Замонавий билимлилик. Киши ўзи яшайдиган даврнинг энг илғор тушунчаларини ўзлаштирса, замонавий билимга эга бўлади.

Ижобий типлар. Улар жамоада хушкайфиятни юзага келтирадилар. Бу типдаги раҳбар шахсларнинг бир камчилиги – ўзгаларга нисбатан меъёридан ортиқ даражада талабчан бўлишларидир. Натижада улар бошқараётган жамоада ноқулай муҳитнинг юзага келиш эҳтимоли бўлади.

Иймон–эътиқодли. Инсоннинг ўзи ишонган нарсага ихлос қилиши иймон–эътиқоддир. Раҳбар шахс эса бугун ва эртани кўзлаб, замон муаммоларини ҳал қила билиши ҳамда мустаҳкам иродага эга бўлиши билан иймон–эътиқодли ҳисобланади.

Иккиюзламачи ёки «Ёлғончи ғамхўр» – ўзини сизга яхшилик қилаётган каби кўрсатади, бироқ қалбида бошқаларга нисбатан адоват, кўролмаслик мавжуд бўлган одам.

Илмий услуб фаннинг турли соҳаларига алоқадор сўз ва атамаларнинг қўлланилиши, баённинг кўпроқ мантиқий далилларга суяниши билан бошқа услублардан фарқ қилади. Фикр аниқ қоидалар формулалар, асосида ифодаланади.

Индамас (писмиқ) – барча аламларини ичига ютиб юрадиган, бироқ пайти келганда бирдан портлайдиган одам.

Индивидуал онг — айрим шахснинг онги, давр, замон, миллат, индивидуал турмуш таъсирида шаклланган шахснинг маънавий дунёси.

Индуктив ақлий хулосада – фикр хусусийдан умумийликка қараб боради. М: Ўтган куни, кеча ва бугун роса ёмғир ёғди. Шу ҳафтада ёмғир кўп ёғди. Нотиқ учун сочилган фактларни қамраб олиш ва ихчам шаклда ифодалаш муҳим роль ўйнайди.

Инсон бўлиши. Киши юксак инсоний ахлоққа эга бўлса, яхши киши ҳисобланади. Раҳбар шахс эса «атрофидаги уни ўраб оладиган хушомадгўй, лаганбардор, лаббайчиларнинг мақтовидан ўзини сақлаб ўта олса»

Интерактив – (ўзаро таъсир) мулоқотда одамлар ўзаро таъсирланиши жараёнида нафақат ахборот алмашинуви балки, умумий фаолиятни режалаштириш ҳам муҳим саналади.

Иш услуби – бошқарув функцияларини самарали бажариш мақсадида бирор – бир органнинг ёки раҳбарнинг бўйсунувчиларга аниқ ва нисбатан барқарор таъсир кўрсатиш усули ва йўллари мажмуидир.

Камтаринлик – тортинчоқлик ва андишаликдан фарқ қиладики, улар инсоннинг қадр–қимматини тушириб қўйиши эҳтимоли бор.

Касб аҳлоқи – жамият томонидан қабул қилинган аҳлоқ қоидаларининг негизида кишиларнинг ихтисосларига нисбатан амалда татбиқ қилувчи аниқ касбий бурч, шаън, ор–номус, қадр–қиммат каби хатти–ҳаракатларнинг мажмуи, умумий ахлоқнинг кишилар касб–коридаги ўзига хос кўринишидир.

Касбий этика – ҳар бир касб–ҳунарга хос ахлоқий норма, принцип ва сифатларни ўрганади ва ҳаётга татбиқ этади.

Категория (лот) – хукм - таъриф маъносини англатади. Банк этикаси категориялари жумласига: яхшилик ва ёмонлик, бурч, адолат, виждон, шаън ва ор–номус кабилар киради.

Кийиниш – шахснинг ўзига хос хусусияти бўлиб, ҳамма вақт гўзаллик, уйғунлик, нозиклик, одоб, хушмуомалалик, одамшивандалик даражасининг ифодаси.

Коммуникатив – (умумий бажаряпман, боғляпман, умумлаштиряпман) Бунда инсонлар ўзаро турли хил тасаввурлар, ғоялар, манфаатлар, кайфиятлар, туйғулар, йўналишлар ва ҳоказо муносабат орқали фикр алмашадилар.

Кўрсатиш – бевосита идрок қилинаётган предмет билан танишувнинг энг содда усулидир. Кўрсатиш предметнинг хусусиятларини тушунишда биринчи босқичдир.

Қўшимча саволлар – мавзу доирасидан ташқарида бўлиб, бундай саволларнинг берилиши, одатда, тингловчи(лар)да кўтарилган муаммога қизиқиш уйғонганидан ва ун(лар)да масалани атрофлича кўриб чиқишга интилиш пайдо бўлганидан далолат беради.

Максималист – гарчанд зарурати бўлмаса–да, бирор–бир ишни ортга судрамайдиган киши.

Масъулият – раҳбар маданиятининг асосий белгиларидан бири бўлиб, унинг маълум соҳага жавобгарлигини акс эттиради.

Меланҳолик: ҳаддан ташқари таъсирчан, тезда киришиб кетадиган ва арзимас нарсаларни ҳам кўнгилга оладиган; танг вазиятларда кўпинча саросимага тушиб қолади, эзилиш ва зерикиш кайфияти унга хос

Музокаравий қабуллар. Музокара хизматида музокаравий қабуллар муҳим аҳамият касб этади, чунончи, унда тақдимот масалалари билан бирга, ахборот ва махсус масалалар ҳам кўриб чиқилади.

Мунозара – бирор масала юзасидан тарафларнинг баҳси, тортишувидир.

Мунозарали саволлар. Уларнинг пайдо бўлиши тингловчи(лар)нинг нотиқ нуқтаи назари билан қўшилмаслигини аён этади.

Мустақил дунёқараш. Муайян масалада ўз фикрига эга бўлиш мустақил дунёқарашни билдиради. Банк раҳбари эса «кенг

фикрлаши, узоқни кўра билиши қобилияти билан бошқалардан ажралиб туради» ва бу унинг мустақил дунёқарашга эгалигидир.

Нотиқона сўзлаш – айтилаётган фикрни тингловчига етиб бориши ва унинг хулқига таъсир этиши нотиқнинг сўзлаш маҳоратига боғлиқдир.

Нутқ – бу тил деб аталувчи, ўта муҳим вазифаларни бажарувчи ноёб қуролдан фойдаланиш жараёни, тил бирликлари имкониятларининг борлик, тафаккур, онг ҳамда вазият каби ҳодисалар билан муҳим муносабатда намоён бўлишидир.

Нутқ жараёни – тилнинг ўз вазифасини бажариш ҳамда амалга ошириш жараёни.

Нутқ софлиги. Адабий тил учун бегона унсурлари бўлмаган ахлоқ нормалари тан олмайдиган сўзлардан ҳоли бўлган нутқ соф нутқ дейилади.

Нутқнинг таъсирчанлиги. Нутқнинг юзага чиқишида аниқ бир мақсад –тингловчи онгига таъсир этиш вазифа қилиб қўйилади.

Обед–буфет, фуршет ва коктейл – энг кенг тарқалган ҳамда турли сабаблар билан ўтказиладиган қабул турларидир

Оддий сўзлашув нутқи ўзбек тилида табиий ҳолда мавжуд бўлган оғзаки нутқ кўринишларидан иборат.

Ор–номус ва кадр–киммат бошида ахлоқий категориялар билан бир каторда шахс билан жамият ўртасидаги муносабатларни тартибга солади, ишчиларнинг хулқига таъсир кўрсатиш воситаси бўлиб хизмат килади.

Перцептивлик – (қабул қилиш) мулоқот жараёни қатнашчилари ўртасда бир–бирини тушуниш ва бир–бирига тушунтира олиш ғоятда муҳим.

Публицистик услуб. Даврнинг ижтимоий–сиёсий долзарб мавзусини акс эттириш публицистик услубга хосдир. «Публицистика» лотинча сўз бўлиб, ижтимоий ёки халқ, ижтимоий халқчил деган маъноларни билдиради.

Расмий услуб – расмий ҳужжатлар тил хусусиятларини ўзида мужассамлаштиради.

Раҳбар (ф. «йўлбошчи – сардор, етакчи») – жамият, давлат, ташкилотга доимий ва ҳал қилувчи таъсирга эга бўлган шахс.

Раҳбар шахс –жамият, давлат, банкда доимий ва ҳал қилувчи таъсирга эга бўлган шахс.

Раҳбар шахснинг маҳорати – раҳбарнинг бошқарув санъати сирларини билиши, ходимларни танлашдан тортиб, улар билан боғлиқ зиддиятли вазиятларда оптимал ечим топа билиши, ўзи масъул жабҳада ундан фойдаланган ҳолда, юксак меҳнат самарадорлигига эришиш учун жамоасининг бунёдкорлик кучларини сафарбар эта олиши, ташкилотчилик қобилиятининг бўлишида намоён бўлади.

Раҳбарнинг ахлоқий қиёфаси – умумий, муайян ва ўзига хос хулқ сифатлари тизимидир

Салбий типлар. Улар жамоада ёмон муҳитни юзага келтиради. Ўзи ҳеч нарса қилмайди, лекин ўзгалардан талаб қилади. Ишлар ўз ҳолича кетаверади ва аслида эса ишнинг боришида жамоадан кимнингди ташаббуси бор бўлади. Бундай типдаги раҳбар шахслар жамоани етарли даражада бошқара олмайдилар, натижада ишда орқага кетиш бошланади.

Сангвиник: одамлар билан тезда чиқишиб кетади ва улар билан фаол алоқага киришади; бир таҳлилдаги ишларни ёқтирмайди ва бир тур фаолиятини бошқа тур фаолиятига осон алмаштиради; серзавқ, ўз ҳиссиётларини осон бошқаради ва янги шароитга тезда мослашади.

Сезги – шахснинг бирор нарса ёки ҳодисага муносабатини ифода этувчи барқарор муносабатига оид ҳис–ҳаёжон.

Сирли қасоскор (ишкаллар) – бирор–бир найранглар ёрдамида ноқулайликларни юза келтирувчи, «нотўғри қилинган иш учун ўзини адолат ўрнатувчи» деб ҳисоблайдиган киши.

Смокинг ва фрак — бугунги кунда кечки костюмларнинг тури бўлиб, дунё протокол тажрибасида янада кенг ишлатиб келинмоқда.

Сўзлашув услуби. Бу услуб лексикаси, морфологияси ва синтаксиси билан халқнинг оддий сўзлашув тилини ўзида акс эттиради.

Сурункали айбловчи – доимий равишда ўзгаларнинг айбини қидирадиган (тирноқ орасидан кир қидирадиган), ўзини доимо ҳақ деб ҳисоблайдиган шахс.

Суҳбат – бу фикрлар алмашинуви бўлиб, у ақллилик ва чиройли сўзлашнинг белгиси ҳисобланмайди маълум бир мавзу, масала юзасидан диолог ёки полилог тарзида икки ёки бир неча киши ўртасида бўлиб ўтадиган нутқий мулоқот суҳбат дейилади.

Табрик нутқи – табрик нутқида нотиқ турли далиллардан фойдаланади.

Тавсифлаш – бунда нотиқ предмет ёки воқеаларнинг баъзи, алоҳида ҳарактерли белгиларини баён этади.

Тажовўзкор – агар сўзига қулоқ солишмаса, кишиларга тажовўз қилувчи қўпол ва шаллақилар.

Тақдимот – бу ўзлаштириш, маълумотларни кўпчилик олдида очиқ тақдим этишдир.

Танқидий нутқ – юз берган ҳодиса, шахс хатти–ҳаракатларига эътирозли муносабатда бўлувчи нутқ танқидий нутқ ҳисобланади.

Тасвирлаш – нотиқ ҳикоя қилаётган у ёки бу предметнинг белгиларини бир – бир санаб кўрсатиш.

Тафаккур – инсоннинг ноёб хусусияти, миянинг маҳсули, объектив оламнинг тушунчалар, муҳокамалар, назариялар ва ҳоказолардаги инъикосининг фаол жараёни бўлиб, амалий фаолиятга боғлиқ бўлган инсон фаолиятининг алоҳида маънавий шаклидир

Ташқи кўриниш – инсоннинг ким ва қандай эканлиги ҳақида дастлабки маълумотни беради ҳамда унинг турмуш тарзи ва ҳаётида муҳим аҳамиятга эга.

Тушунтирувчи саволлар. Бундай саволлар фикр ноаниқ баён этилганда ёки тингловчи(лар) масалани яхши англамаган тақдирда туғилади.

Удум (мода) меъёр ҳисини, давр талаби, дид ва ёшга эътиборни талаб қилади

Уқув, бу – шахс табиий қобилиятининг ривожланган ҳолати.

Услуб – бу ишлаш, бошқаришдаги ўзига хос йўл, усул маъносини англатади.

Ўз касбининг устаси. Ҳар ким танлаган касбини пухта билса, касбининг устаси ҳисобланади. Банк раҳбарининг профессионаллиги деганда эса ўз касбини сўнгги ютуқларигача билиши билан бирга, бошқарув сирларини қатъий ўзлаштиришни ҳам тушуниш керак

Ўртача типлар. Улар салбий ва ижобий тип ўртасида бўладилар.

Ўхшаш ақлий хулоса ёки аналогияда – фикр хусусийдан хусусийга қараб боради.

Фидойилик. Бирор киши улуғ мақсад сари қатъий ҳаракат қилса фидойилик қилган бўлади. Раҳбар шахс эса Ватан равнақи, юрт тинчлиги ва халқ фаровонлигини таъминлаш билан фидойилигини намойиш этади.

Ҳарактер – бу индивидуал руҳий хусусиятлар мажмуи.

Ҳалоллик. Ҳалоллик «виждон», «адолат» ва «бурч» каби ахлоқшуносликнинг мезоний тушунчалари билан боғлиқ, ҳодиса, жараён.

Ҳис–ҳаяжон – бу шахснинг атроф муҳитга, одамлар ва ўз–ўзига бевосита ташвиш шаклида муносабатда бўлиш усули.

Ҳолерик: ниҳоятда ишчанлиги билан ажралиб туради, жуда фаол ва кучини қаерга қўйишни билмайдиган бўлади; бош кўтармай ишлаши мумкин ва қийинчиликларни кўтаринки руҳда енгади.

Шампан бокали. Қоидага биноан соат 12 да бошланиб, бир соатлар атрофида давом этади

Шахс – алоҳида киши, ижтимоий–маънавий, ахлоқий моҳиятни ўзида мужассамлаштирган одам.

Шахс маданияти деганда, муайян индивидга тааллуқли бўлган, унинг ақли ва қўли билан яратилган моддий ва маънавий бойликлар мажмуаси, унинг ҳаёти давомида инсонийликка ва маънавий–ахлоқий талабларга риоя қилиши билан боғлиқ бўлган хатти–ҳаракатлари тушунилади.

Шахсий етуклик — инсоннинг ижтимоий ва маънавий–ахлоқий баркамоллигини англатувчи тушунча.

Шикоятчи – қандайдир ғояни ўзлаштириб олган ҳолда бошқаларни катта гуноҳда айбловчи, бироқ ушбу муаммони ечиш учун бирор иш қилмайдиган киши.

Эмоция ва ҳис этиш, уқув ва ақлий фаолият, хусусият ва ирода индивидуал –психологик сифатлар саналади.

Эстетик маданият – инсоннинг эстетик фаолияти жараёни, унинг натижасида яратилган моддий ва маънавий қадриятлар бўлиб, шахсни шакллантириш ва камолотида муҳим омил бўлган ижтимоий ҳодисадир.

Этика сўзи грекча «*етхос»* сўзидан олинган бўлиб, таржимада урф– одат, анъана феъл қоидаларини англатади. Ахлоқ ***назарий ахлоққа*** ёки ***фалсафий ахлоқа*** ва ***амалий ахлоқа*** бўлинади. Амалий ахлоқ энг қадимги назарий илмий таҳлил ҳисобланади, уни ўрганиш объектив ахлоқдир

Этикет – «этика» сўзининг ўзаги сифатида бевосита ахлоқий меъёрлар, тамойиллар ва мезонларнинг «юкини» кўтаришга қодир бўлган ахлоқнинг амалий кўринишидир.

Этикет (одоб–ахдоқ қоидалари) французча сўз бўлиб, у ёки бу жамиятда қабул қилинган хулқ–атвор шакли, эҳтиром кўрсатиш, ва ўзини тута билиш қоидалари мажмуаси деган маънони билдиради.

Этикет – инсон ва жамият ташқи маданиятининг асосий қисми

Эҳтиёж – бу индивиднинг ривожланиши ва фаол даражада ўзини намоён қилишининг шароитларга боғлиқ бўлган омилидир.

Эътикод динга ичдан чукур ишонади; икрор –сўзда буни тан олиш; амал–яхши ишлар билан исботлаш.

Юртга садоқат. Одам ўз юртини обод қилса, юртига садоқатли ҳисобланади. Банк раҳбари эса юрт истиқболини белгиловчи изчил дастурларни бажариши, ҳаётни фаровон қилиши ва ўзгаларнинг оғирини енгил қилиш билан ўз юртига садоқатини намоён қилади.

Фойдаланилган адабиетлар рўйхати

2. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси 2019.

3. Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги Қонуни 11.11.2019.

4. Ўзбекистон Республикасининг «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Қонуни 05.11.2019.

5. Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим Вазирлигининг «Олий таълим муассасасининг Одоб–ахлоқ кодекси»

6. Ўзбекистон Республикасининг «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора тадбирлар тўғрисида»ги 2018 йил 23 мартдаги ПҚ–3620–сонли қарори

7. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг – Мамлакатимизни 2016 йилда ижтимоий иқтисодий ривожлантиришнинг асосий якунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишлари‖га бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузаси. www.gov.uz

8. Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги тизими ходимларининг дипломатик мартабалари тўғрисида»ги НИЗОМ. 2018 йил 5 апрелдаги ПҚ–3654–сон қарор

9. Банк ходимининг касб одоб–ахлоқи кодекси Ўзбекистон банклари ассоциацияси. 2015 йил

10. Каримов И.А. Мамлакатимизда демократик ислоҳотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси. – Т.: «Ўзбекистон», 2010.

11. Каримов И.А. Ўзбекистон мустақилликка эришиш остонасида. –Т.: «Ўзбекистон», 2011.

12. Каримов И.А. Юксак маънавият – енгилмас куч. –Т.: «Маънавият», 2008.

13. Мирзиёев Ш. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганининг 24 йиллигига бағишланган маросимдаги маърузаси «Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш -юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови» 7 декабр 2016.

14. Shavkat Mirziyoev Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi -T.: «O'zbekiston» 2022.

15. Абдулла Шер, Баҳодир Ҳусанов. Эстетика. 2–нашр. /услубий қўлланма. – Т.: Ўзбекистон файласуфлари миллий жамияти, 2010.

16. Абдулла Шер. Ахлоқшунослик. Дарслик. –Т.: Ўзбекистон файласуфлари миллий жамияти нашриёти, 2010.

17. Абдулла Каххор АСАРЛАР, -Т.: Ғафур Ғулом номидаги Адабиёт ва санъат нашриёти 1987 й.

18. Абдуллаев М. Эстетик маданият: назарий–методологик жиҳатлар. –Т.: Фан, 2007.

19. Агзамходжаева С.С. Ижтимоий идеал ва Ўзбекистонда ижтимоий–маънавий тараққиёт муаммолари. Диссертация. фалс. фан. док. –Т.: 2009.

20. Алишер Навоий. ―Асарлар‖. XIII жилд. –Т.: Ғафур Ғулом номидаги Адабиёт ва санъат нашриёти. 1966. –Б 252.

21. Амир Темур ўгитлари -Т.: Ўзбекистон, 2007 й.

22. Апресян Г.Р. Ораторское искусство.– М.: Изд–во МГУ, 1978

23. Арасту. Поэтика. Ахлоқи Кабир. – Т.: «Янги аср авлоди» 2004

24. Бегматов Э. Нотиқнинг нодир бойлиги. – Т: –Ўзбекистон. 1981.

25. Бородкин Ф.М. Внимание конфликт. Новосибирск. 1989.

26. Ғозиев Э. Муомала психологияси.– Т.: Университет. 2001.

27. Голубь И.Б. Книга о хорошей речи– М.: 1997.

28. Джон Вуд. Жан Серре. Дипломатический церемониал и протокол. – М.: Прогрес. 1976. Электрон манбалар ва Internet маълумотлари:

29. Дипломатик этикет книжка. www. etiksite. Org

30. Дипломатический этикет | ЭТИКЕТ Дипломатический протокол. Правила дипломатического протокола основываются на так. personalshopping.su/?page_id=25

31. Дипломатический этикет и его реализация в современной практике Существует точка зрения, которая называет дипломатический протокол показателем хороших манер в отношениях между странами, а дипломатический этикет, www.toppersonal.ru/issue.html?1846

32. Ёшлар ўртасида ватанпарварлик тарбиясини амалга ошириш йўллари. -Т.: 1996.

33. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: «Экономика». 1990.

34.Иванова С.Ф. Учиться убеждать. Беседа об ораторском искусстве. – М.: 1989.

35. Кайковус. Қобуснома. –Т.: Истиқлол. 1994

36. Ковалёв А. Влияние личности руководителя и стиля его работы на социально – психологический климат коллектива. // Социально –психологичесикий климат коллектива и личность. – Т.: «Мысль», 1983.

37. Ковалёв А. Влияние личности руководителя и стиля его работы на социально – психологический климат коллектива. Социально –психологический климат коллектива и личность. – Т.: «Мысль», 1983.

38. Кричевиский Р.Л. Если вы – руководитель. - М.: Дело. 1993.

39. Курсы делового этикета. www.c – si.ru / grour. 15. php. 17КБ

40. Муҳаммаджонова Л.А. Давлат хизматчиси этикаси ва имижи. Ўқув қўлланма. – Т.: «Университет» 2017.

41. Перегудов Л.В., Саидов М.Х., Олий таълим менежменти ва

42. Маънавият. Асосий тушунчалар луғати. –Т.: Ғафур Ғулом номидаги НМИУ, 2009.

43. Миллий мафкура келажак пойдевори. Туркистон газетаси. - Т.: 2000 йил 8–апрел.

44. Мир этикета Статьи и советы по этикету. Вопросы и ответы, словарь. www.etiquette.

45. Михневич А.Е. О красноречьи в шутку и всерёз. – М.: «Знание» 1989

46. Муҳаммад Али. Улуғ салтанат. Тарихий роман. Бирини китоб. Жаҳонгир Мирзо. –Т.: «Шарқ» нашриёт–матбаа акциядорлик компанияси бош таҳририяти. 2003

47. Муҳаммаджонова Л. Нотиқлик санъати -Т.: «Университет» 2007.

48. Ницше Ф. Сочинения в 2 т. т. 1. – М.: Мысль, 1990. – С.735.

49. Петр Козловский «Этика банков» ООО «КноРус», 2014.

50. Правила этикета. www. etiksite. org.3 КБ.

51. Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ички тартиб қоидалари. 12.30.2021

52. Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти Одоб–ахлоқ кодекси. 12.30.2021.

53. Темур тўзуклари. – Т.: Ғафур Ғулом номидаги адабиёт ва санъат нашриёти, 1996.

54. Форобий. Фозил одамлар шаҳри. – Т.: « Халқ мероси». 1993.

55. Фрейд З. Психология бессознательного. –М.: Просвещения. 1990

56. Фурқат. Танланган асарлар. – Т.: 1958, – Б. 24.

57. Ҳусанов Б., Гуламов В. Муомала маданияти. Дарслик. – Т.: Иқтисод–молия, 2009.

58. Шарқ донишмандлари ҳикматлари. – Т.: Шарқ. 2006.

59. Шер. А. Ахлоқшунослик. Ўқув қўлланма. – Т.: «Янги аср авлоди», 2003.–Б. 203.

60. Юсупов Э.. У.Юсупов. Маънавият ва жамият. -Т.: Тараккиёт. Хужанд. 1996 йил.

61. Этикет от А до Я. www. etiksite. ru.

62. Юсупов Э. Инсон камолотининг маънавий асослари. Т.: «Университет», 1998, – Б38.

63. Ўзбекистон миллий энциклопедияси. 5–том. –Т.: Ўзбекистон миллий энциклопедияси Давлат илмий нашриёти. 2002.

Қайдлар учун