



30 СОНИЯ УЧУН ҚОИДА

Қ И С Қ А, А Н И Қ В А И Ш О Н А Р Л И
Г А П И Р И Ш Н И Ў Р Г А Н А М И З

УЎК: 159.923

КБК: 88.37

С – 90

Франк, Майло

30 сония учун 30 қоида: қисқа, аниқ ва ишонарли гапиришни ўрганамиз / Майло О'Франк. – Тошкент: Янги аср авлоди, 2017. – 96 б.

ISBN 978-9943-20-257-3

Бу китоб тингловчининг диққатини жалб қилишга, уни қизиқтиришга ва ундан ўзингиз истаган нарсани атиги ўттиз сония ичида сўрашга ўргатади. Бунинг учун қисқа, таъсирли ва ишонарли гапиришни билсангиз кифоя. Сиз хизматчиларингиз, оила аъзоларингиз, дўстларингиз, умуман ҳаммага – котибдан тортиб бухгалтер ва фирма раҳбаригача ўз позициянгни баён қила оласиз. Мазкур китобда шартли равишда 30 сонияда таъсирли гапиришнинг қоидалари келтирилди, шартли равишда 30 қоида деб олинган оддий тавсияларга амал қилсангиз, содда усуллардан фойдалансангиз, сиз вақтдан ютасиз, таклиф қилишганидан кўра кўпроқ муваффақиятга эришасиз. Ва бу сизга, албатта, ёқади.

УЎК: 159.923

КБК: 88.37

Рус тилидан
Муҳайё Рихсибекова
таржимаси

ISBN 978-9943-20-257-3

© Майло О'Франк, «30 сония учун 30 қоида». «Янги аср авлоди», 2017 йил.

Фаолиятим давомида мен
битта нарсани англадим:
«ё устидан, ё остидан» –
буни 30 сония ҳал қилади.

БИРИНЧИ ҚИСМ

МАҚСАД

Бу китоб нимаси билан фойдали

Қуйидаги маттни овоз чиқариб ўқинг:

Келажак – катта тезликда кетаётган ҳайдовчисиз автомобиль. Сиз шу машинани бошқармоқчисиз?! Демак, ҳаракатланиш йўналишини танлашингиз лозим. Ёки ўрнингизга бошқа бировнинг қарор қабул қилишини хоҳлайсизми? Оддий йўловчи бўлиб қолманг. Одамлар сизга нима кераклигини ва қаерга бормоқчи эканингизни билишсин. Ўттиз сония – ўз позициянгизни шакллантириш учун жуда зарур. Мазкур китоб сизга ҳар қандай вазият ва шароитда маълумотлар тузишни, уни 30 сония ичида қандай етказиш кераклигини ўргатади. Ўттиз сониядан унумли фойдалана олсангиз, тезюрар автомобилнинг ҳайдовчиси айнан сиз бўласиз!

Тўхтанг!

Ҳозиргина сиз 30 сонияда айтиладиган маттни ўқидингиз.

Ҳа, ўттиз сония сиз учун у қадар катта аҳамиятга эга эмасдир. Лекин сиз маълум қилмоқчи бўлган маълумотни суҳбатдошингизга етказиш учун 30 со-

ния етарли. Шу муддат ичида ўзингиз истаган гапни айта оласиз. Фақат тингловчининг эътиборини ва қизиқишини уйғота олсангиз бўлди.

Ўттиз сония, шунингдек, тингловчини ишонтира олишга ҳам етарли бўлади. Мазкур вақт ичида ҳар қандай фикрни ифодалай оласиз, боз устига самарали таъсир ўтказган ҳолда айтасиз.

Ўттиз сония сизнинг мавқеингизни ва бутун ҳаётингизни ўзгартириб юбориши мумкин.

Менинг ишим, мавқеим муомала, муносабат, мулоқот қуриш билан боғлиқ. Ёшлигимда компанияларда Линда Дарнелл, Мэрилин Монро, Хамфри каби юлдузларни жалб қиладиган киноагент бўлиб ишлаганман. Менга янги миждозларни топиш, уларни телевидениеда чиқиш қилишларига кўндириш, машҳур актёр ва актрисалар билан алоқаларни мустақамлаш, шунингдек, ўзимиздаги ноёб қобилият эгаларини «сотиш», шартномалар шартлари билан шуғулланиш вазифаси юклатилган эди.

Си-Би-Эс нинг актёрлар ва истеъдодларни танлаш бўлимининг раҳбари сифатида энг яхши ва қизиқарли кўрсатувлар учун қобилиятли кишиларни излардим, улар билан шартномалар тузиш учун мулоқотга киришардим. Ёзувчи, режиссёр ва продюсер сифатида омма учун ёзма ва оғзаки сўзларимни етказдим ҳамда кўп йиллар давомида ишбилармон кишилар, сиёсатчиларга суҳбатлашиш, муомала-муносабат ўрнатиш амалиётини ўргатдим.

Биргина сўз туфайли инсон мавқеи нақадар юксакка кўтарилиши, айна пайтда биргина сўз сабаб эришган мавқеини йўқотиши мумкин. Муносабат қилишни билмайдиган хизматчи қўшимча даромадга эга бўлмайди, амали ҳам ошмайди. Ўз позициясини баён қила олмайдиган бошлиқ хизматчи ва ишчилари олдида обрўсини, ҳурматини йўқотади. Тинмай гапирадиган сотувчи ҳеч нарса сота олмайди.

Арзимас нарса ҳақида узоқ гапирадиган сиёсатчи сайланмайди. Улар оммани бир неча сонияда қизиқтириб олиш ўрнига ўзларининг узоқ давом этадиган нутқлари билан безор қиладилар.

Энди кейинги матнни овоз чиқариб ўқинг:

Бу китоб тингловчининг диққатини жалб қилишга, уни қизиқтиришга ва ундан ўзингиз истаган нарсани атиги ўттиз сония ичида сўрашга ўргатади. Бунинг учун қисқа, таъсирли ва ишонарли гапиришни билсангиз бўлди. Сиз хизматчиларингиз, оила аъзоларингиз, дўстларингиз, умуман ҳаммага – котибдан тортиб бухгалтер ва фирма раҳбаригача ўз позициянгизни баён қила оласиз. Мазкур китобда келтирилган оддий тавсияларга амал қилсангиз, содда усуллардан фойдалансангиз, сиз вақтдан ютасиз, таклиф қилишганидан кўра кўпроқ муваффақиятга эришасиз. Ва бу сизга, албатта, ёқади.

Тўхтанг!

Сиз матнни яна 30 сонияда ўқиб бўлдингиз. Бундан маълум бўладики, сизнинг ҳамма ишбилармонлик учрашувларингиз 30 сонияга сифмайди. Ҳар бир вазият ўзига хос воқеа ва у такрорланмасдир. Лекин ишга киришадиган вақт етганда, бу ўттиз сониядан кўп вақтни олмаслиги керак! Қолгани тайёргарлик ва яқунлашдан иборат. Ўттиз сонияда тўғри етказилган маълумот охир-оқибат сизнинг фикрингизни етказиши ва уни жойлашиши керак бўлган ерда, яъни тингловчининг онгида қолдириши шарт.

Суҳбатдошингизнинг эътиборини қозонишни хоҳлайсизми? Фикрингизни 30 сонияга сифдиринг. Ўттиз дақиқадан иборат маълумотни тузишга ўрганганингизда сиз:

- фикрларингизни жамлашни;
- нутқ тузишни;

- ўзингизга керакли соҳада суҳбатлашишни;
- ҳар қандай муносабат шаклига тайёр туришни;
- фикрингизни мантиқли ва қисқа ифодалашни;
- интервью ва мажлисларни қисқартиришни;
- тушунарли гапиришни,
- суҳбат ва кўргазмаларга кўпроқ эътибор беришни;
- интервью ва мажлисларда таъсирлироқ гапиришни;
- ўзингизга ишонишни;
- ишда ва шахсий ҳаётингизда яхши натижаларга эришишни ўрганасиз.

Одамлар билан мулоқотда ўтган йилларим давомида мен битта нарсани англадим: «ё устидан, ё остидан» – буни 30 сония ҳал қилади.

Нима учун айнан 30 сония?!

«Қачон ишга оид мавзуга ўтаман?»

«Майли, унинг беш дақиқа вақти бор – хайр».

«Бугун сиз билан кўришолмайман. Вақтим йўқ».

«Телефонга жавоб берма. Бу Элен бўлса керак. Бўлар-бўлмас гапларни айтиб, вақтимни олади».

«Эй, Худойим, бир соат тинмай гапирди-я, бари бир унинг нима ҳақида гапирганини ва нималарни хоҳлаётганини тушунмадим».

«Мажлизда гапиришга имкон берилса, нималарни истаётганимни айтиб олишга улгурармикинман?»

«Раҳбар билан бўладиган суҳбатда ўн беш дақиқа ичида қандай қилиб ўзим ҳақимда маълумот бера оламан?»

«Улар ҳақиқий бизнесменлар. Мени узоқ тинглашмайди».

«У бор-йўғи икки-уч дақиқа сўраяпти. Бу 15–20 дақиқага чўзилиши турган гап. Неча дақиқа гапирмасин, бари бир мен вақт йўқотаман».

Бу саволлар ва фикрлар сизга жуда яхши таниш, тўғрими? Ана шунда 30 сониялик маълумот «ишга тушади». Нега энди 30 сония ҳамма муносабатларда муваффақият қозонишга олиб келади ва бу «ёқимли» жараён бўлади?

Бунинг ўзига хос жиддий ва арзирли сабаблари бор.

Вақт етмаслиги. Вақт нафақат сизга, балки сиз мурожаат қилиб турган кишига ҳам етмайди.

Кино ва телевидениеда ишлаганимда мен вақт ҳамда феъл-атвор таомилларнинг ўзгарганини кўрганман. Хизматчилар қорни очганда овқатини юрган ҳолда ейди, тезюрар машиналар ва интернет тармоғи орқали бир зумда тузиладиган битимлар ҳозир ҳеч кимни ажаблантирмайди. Вақт ҳеч кимни кутмайди – сиз бошқалардан ортда қолмаслик учун тез ҳаракатланишингиз зарур. Бунинг учун эса қисқалик керак.

Бирон марта одамлар сиз ҳақингизда нима деб ўйлашларини ва ўз навбатида сиз улар тўғрисида қандай фикрда эканликларини ўйлаб кўрганмисиз?

Сизнинг ишингиз, пулингиз, омадингиз – буларнинг бари дастлабки таассуротларга боғлиқ.

Бор-йўғи бир нечта сўз сизнинг одамлар ҳақидаги фикрингизни, одамларнинг сиз ҳақингиздаги фикрини шакллантиради, шундай эмасми?

Вақтимиз фақат бир нечта сўз айтишга етади, демак, танланган сўзлар аниқ бўлиши шарт. Бундан бир неча йиллар олдинги бир соатимиз ҳозир 30 сонияга тенг бўлиб қолган. Яшаб қолиш ва олдинга ҳаракатланиш учун сиз ўз позициянгни тез ҳамда аниқ – 30 сония ёки ундан ҳам кам вақт ичида етказа олишингиз керак.

Диққат-этибор кўлами. Ўттиз сониянинг фойдалилиги ҳақидаги иккинчи далил – қаршингиздаги инсон, яъни суҳбатдошингизнинг онги фақат маълум миқдордаги информацияни қабул қила олади.

Ёдингизда бўлсин!

Ҳар қандай
инсон диққатини
атиғи 30 сония
ушлаб туриш
мумкин!

Сиз пул, об-ҳаво, қўшнилар
ҳақидаги хаёлларга чалғимай
бир одамнинг нутқини қанча
вақт тинглай оласиз? Кўпчилик
тўрт сониядан тўрт соатгача
деб жавоб беради.

Бир бизнесмен кечагина ўт-
ган савдо-сотик мавзусига бағи-
шланган мажлисдан сўнг руҳи-
яти тушкун бўлиб қолди. Айтишича, ҳамкасблари
унинг нутқига умуман эътибор қилишмабди. Шун-
дай бўлиши табиий эди: чунки у шунчалик узоқ ва
зерикарли гапирганки, залда ўтирган ҳар қандай
одам эснаб, ухлаб қолади.

Мана сизга бир мисол: ҳозир ўзингиз ўтирган хо-
нани кўздан кечиринг ва бутун диққат-эътиборин-
гизни чироққа қаратинг. Ўттиз сониядан кейин бу-
тунлай бошқа нарса ҳақида ўйлаётганингизни сезиб
қоласиз. Агар чироқ ҳаракатлана олганда ёки га-
пирганда эди ёки ўзи ёниб-ўчганда, у ҳолда сизнинг
диққатингизни яна ўттиз сония жалб қила оларди.

Тасаввур қилинг, диққат бу сиз метрога жетон
ташлайдиган қурилмага ўхшаш бир асбоб. Танга
ташлаганингизда то у қуйига тушиб кетмагунча
кейинги тангани ташлолмайсиз. Агар метро жетони
ўрнига автобус жетонини ташласангиз, биринчи-
дан, тангангиздан айриласиз, иккинчидан, қурил-
мани ишдан чиқарасиз. Демак, қурилма бир мар-
талик учун фақат бир марта жетонни қабул қилади.
Тингловчингиз ҳам сизни фақат бир марта атиғи 30
сония эшита олади. Шундай қилиб, агар қаршин-
гиздаги одам ҳамма ўй-фикрларидан холи бўлиб,
диққат-эътиборини сизга қаратишини истасангиз,
бунинг учун бор-йўғи 30 сония вақтингиз бор – ун-
дан унумли фойдаланинг. Нима ҳам дердик, инсон
табиатининг диққат кўлами ва доираси шундай.

Телевидение, радио ва диққат кўлами. 30 сониялик маълумотнинг энг намунали кўриши радио ва телевидениеда бериладиган рекламалардир.

Оммавий ахборот воситалари соҳасида олиб борилган тадқиқотлар натижаларига кўра, томошабиннинг диққат кўлами 30 сониядан иборат.

Шунинг учун сиз ҳам, мен ҳам кун-бакун маълумотни худди шу тартибда қабул қиламиз. Телевидение орқали кўрсатиладиган ва радиода эшиттириладиган деярли ҳамма рекламалар 30 сония давом этади. Агар 30 сониялик рекламалар маҳсулотлар савдосини юргизишга яхши ёрдам бермаганда, музлаткич бўладими ёки тўғноғичми – рекламани аллақачон ўзгартирган бўлишарди.

Қуйидаги мисол «Галпин Форд» фирмасининг рекламасига тааллуқли:

«Галпин ўзи юрар уйларни қўлга киритди. Аммо ёмғир харидорларни тарқатиб юборди. Бизда гилдиракли уйлар жуда кўп. Каталог бўйича кўрсатилган нархлардан 18 минг долларгача иқтисод қилинг ва бир неча йиллар давомида ёзги таътилда саёҳатга чиқинг. Бошланғич нарх тўлови – 11,9 фоизни тўлаб, қолганини 12 йил давомида тўлайсиз. Нархлар 16966 доллардан бошланади. «Лос-Анжелес Тайм»нинг спорт саҳифасини ўқиб боринг. Сиз ҳеч нима қилмаганингиз учун афсусланасиз».

Натижа – аъло. «Галпин Форд» ўзининг бутун фаолияти давомида энг юқори савдо кўрсаткичига эга бўлди, мамлакатдаги энг йирик дилер-фирмалардан бирига айланди.

Овозли хабар. Радио ва телевидение орқали хабарларни беришда ҳам 30 сониялик диққат

Ёдингизда бўлсин!

Реклама харидорларга энг зарур маълумотларни атиги 30 сонияда етказа олди.

кўлаמידан фойдаланилади. Бу «овозли бит» деб номланади.

Мен яқин танишим тележурналист Терри Майодан бизнесменларга овозли бит нима эканини тушунтириб беришини илтимос қилдим. Кейинроқ у қуйидагиларни гапириб берган эди:

«Телехабарлар сюжетини қабул қилиш вақти ярим дақиқани ташкил қилади. Репортёр сюжети муқаддимасига 30 сония керак, яна 30 сония репортажни намойиш этишга кетади. Яъни интервью ёки воқеа жойидан олинган тасма учун 30 сония ҳамда резюме ва хулоса учун яна 30 сония зарур. Агар мен кимдандир интервью олишга борсам, суҳбатдошим албатта 30 сония ёки ундан кам вақт ичида айтмоқчи бўлганларининг моҳиятини ифодалай олиши керак. Бу мен студияда монтаж қиладиган ва «овозли бит» деб номланадиган бутун интервьюимнинг 30 сониялик қисмини ташкил қилади. Агар қахрамоним 30 сония ичида фикрини очиб беролмаса, мен уни эфирга беролмайман».

Кекса бир одам иккита етти яшар болани қутқариш учун сувга сакради. Телерепортёр ундан интервью олаётганда бутун бошли кийимлари ҳўл ҳолида: «Ҳа, менинг ёшим олтмиш бешда. Хўш, шунга нима бўлибди? Сузишни билган ҳар қандай одам шу иккита болани қутқариш учун сувга сакраган бўларди. Лекин, менимча, гап фақат бунда эмас. Балки одамлар агар ёшинг олтмишдан ошган бўлса, бу ҳали сенинг тириклигингни билдиришини тушуниб етарлар. Сен бу ёшда ҳам ишлай олишинг мумкин ва нафақага чиқишинг шарт эмас», деди.

Кўряпсизми, хабар мазмунли, урғу кучли ва бу нутқ 30 сонияга сиғди. Кутилмаган вазиятга тушиб қолган оддий одам ўз позициясини мантиқий, аниқ ва лўнда ифодалай олди. Демак, бу ҳар биримизнинг қўлимиздан келади.

Ўттиз сониялик маълумот бериш усулини ҳар доим ва ҳамма жойда қўллаш мумкин. Бу асосий қурол бўлиши керак. Иш қуролингизни ўткирлаштирсангиз, у сизнинг иккинчи табиатингизга айланади. Қурол бутунлай янги идрок хазинасини яратади. У фикрлаш тарзингизни, одамлар билан муносабат шаклингизни ўзгартиради ва сиз ундан ғайриихтиёрий равишда фойдаланаверасиз.

Ёдингизда бўлсин!

30 сониялик мулоқотнинг биринчи асосий тамойили – аниқ мақсадга эга бўлишдир.

Қуйидаги асосий тамойилларга риоя қилган ҳолда 30 сониялик мулоқот ўрнатиш санъатини ҳар бир инсон эгаллаши мумкин. Бу тамойиллар ҳақида китобнинг кейинги қисмларида албатта тўхталамиз.

Асосий мақсад

«Зумрад шаҳар сеҳргари» эртақ китобида Доротининг мақсади бор – у уйига, Канзасга қайтишни хоҳлайди. Вос-вос Қарға, темир Одам, кўрқоқ Шер ва ниҳоят Сеҳргарнинг ўзига бу ҳақда айтади. Чунки у ўзининг нима истаётганини аниқ билади.

Хоҳлаётган нарсангизни билш, бу сизнинг мақсадингиз. Мақсад – бурч, вазифа, фикр, мўлжал, тоннел охирида кўринган ёруғлик, Raison d'Être. Мақсад қарор талаб қилади. Мақсад сизнинг нима учун яшаётганингизни ифодалайди. Бу ўз позициянгизни намоён қилиш зарур бўлган жиддий, иш юзасидан ўтказиладиган учрашувлар ёки бошқа лаҳзаларда сизнинг устунлик қилувчи жиҳатингиздир.

Ноаниқ қўйилган мақсад сабаб кўпинча одамларнинг ўз имкониятларини қўлдан чиқарадилар.

Мақсадни белгилаш. Ўзингизга қуйидаги саволларни беринг:

Мен нима учун бу йўлдан боряпман?

Мен нимага эришмоқчиман?

Менга бу суҳбат нима учун керак?

Мен нима учун бу хатни ёзмоқчиман?

Мен нима учун бу одам билан учрашмоқчиман?

Менга бу интервью нега керак?

Мен нима учун бу мажлисда сўзга чиқаман?

Агар бу саволларга берадиган жавобингиз икки ёки ундан кўп марта такрорланса, бир-бирига мос келса, демак, сиз ўзингизнинг мақсадингизни белгилаб олибсиз. Мақсад фақат битта, аниқ, таъкидланган, ажратилган, бунинг устига охиригача ўрганган бўлиши зарур.

Буни текширадиган ишчи сўз доим «Нима учун?» саволи бўлади. Мақсадингиз аниқ бўлган заҳоти, яъни «нима учун»лигини билганингизда, сиз 30 сониялик ўз маълумотингизни тайёрлашга киришингиз мумкин.

Яширин мақсад. Баъзан мақсад узил-кесил маълум қилинмайдиган мазмунга эга бўлади. Масалан, иттифоқчилар Нормандия қирғоғига келиб ўтроқлашди, улар ўзларининг яширин мақсадларига эришдилар – улар ўзларини бошқа ерга жойлашаётгандек қилиб кўрсатдилар ва немислар ҳам худди шундай деб ўйлашди. Муомала санъатида сиз ҳам шу тактикани қўллашингиз мумкин.

Мен телевидениеда машҳур театрлаштирилган «Плейхаус – 90» телекўрсатувига актёрларни саралаётганимда, албатта, энг яхши актёрларни жалб қилишни хоҳлаганман, аммо улар сўраган гонорар ҳақи биз тўлай оладиган суммадан анча катта эди. Шунда мен актёрлар тақдимотининг янгича вариантыни ишлаб чиқдим, уларни афишаларда «таклиф этилган юдуз» деб номладим. Шунда актёрларни янги ғояни ва уларнинг карьерасига ижобий таъсирини тушунтириб, ўзимиз кўзлаган ҳақ эвазига

ишлашларига розилиklarини олганман. Бу гоё улар учун ҳам, биз учун ҳам мақбул эди, менинг яширин гоём иш берди.

Ишбилармонлик доирасидаги ҳар қандай муносабат шакли – у ишга қабул қилишдаги суҳбат бўлади, раҳбар ва хизматчи суҳбатими, тақдимотми ёки пештахта ортидаги диалогми – ягона, аниқ, ўйланган мақсад асосида бўлиши керак. Акс ҳолда сиз ўзингизнинг ҳам, тингловчингизнинг ҳам вақтини беҳуда сарф қиласиз. Сиз оғиз очиб гапиришдан ёки қўлингизга қоғоз, ручка олиб ёзишдан, ёки почта орқали мактуб юборишдан аввал бундан кўзланган мақсадни аниқ билишингиз шарт.

Биринчи қисмга хулоса

Мақсадингиз – бу сизнинг фикрингиз, бурчингиз, вазифангиз.

Айнан шунинг учун сиз ҳозир шу ердасиз.

Сизда фақат битта мақсад бўлиши керак.

Иш, хизмат юзасидан бўладиган мулоқотларининг исталган шаклида сизнинг фикрларингиз ва сўзларингиз ана шу мақсадга эришишга йўналтирилган, унга эришишга ёрдам бериши ва ривожлантириши керак.

Демак, 30 сониялик мулоқотнинг асосий тамойили ягона, аниқ белгиланган мақсад бўлиши шарт.

ИККИНЧИ ҚИСМ

ТИНГЛОВЧИ

СИЗНИНГ ТИНГЛОВЧИНИГИЗ

Сиз денгиз десантчиларига буйруқ бераётганингизни тасаввур қилинг. Уруш кетяпти. Ой, юлдуз кўринмайдиган қоронғи кеча, ҳеч нарсани кўриб бўлмайди. Тинмай ёғаётган ёмғир ҳавони ҳаддан ортиқ даражада намлантирган, совуқ. Қирғоққа чиқадиган пайт келган, лекин сиз бу орол ҳақида ҳеч нарса билмайсиз, балки у ерни душманлар қўлга киритгандир. Агар оролда душман бўлса, жангчиларнинг қанчалигини билмайсиз. Уларнинг қай даражада қуроллангани, умуман, оролнинг мустаҳкамлиги маълум эмас. Ландшафт ҳам сизга таниш эмас. У ерга бир гуруҳ десантчиларни юборишни ёки ҳамма қуролланган жангчиларни бараварига олиб ўтишни ҳам билмаяпсиз. Балки тайёргарликни бошлаш керакдир? Оловпуркагичлар ва танкка қарши қуроллар керак бўлармикин? Агар у ерда сизни нима кутаётганини ва нималар бўлишини билмасангиз – қандай ҳаракат қиласиз? Разведка хизматига мурожаат қилишдан ўзга чорангиз қолмайди: эҳтимол улар маълумотларга эгадир. Бундай бўлиши мумкин эмасми, деярли шундай!

Бизнес оламида сизни нималар кутаётгани ҳақида тушунчага эга бўлмаган ҳолда «очилмаган кўриқ ер»га тўқнаш келган вазиятлар жуда кўп бўлгандир эҳтимол! Кўпинча муҳим йиғилишларга борасиз, муҳим қўнғироқлар қиласиз, ишбилармон ҳамкорлар билан улар ҳақида ҳеч нима билмай туриб ўта

муҳим мажлислар ўтказасиз. Мақсадингиз аниқ белгиланган бўлганда ҳам бари бир керакли натижага эришиш учун одамни тўғри танлай билиш керак.

Керакли одам

Байрам арафасида ҳайратлантириш мақсадида мен рафиқам учун ғаройиб бир нарса – ҳаммомда сочиқ қуритгичга буюртма бердим.

Каталогда иккита вариант тавсия қилинган эди: биринчиси – агрегат болтлар билан полга, иккинчиси – шунчаки болтларсиз маҳкамланади. Уйимиз эски, деворлари мрамрдан, ҳаммом полига ҳам мрамр ётқизилган. Албатта, мен болтларсиз қотириладиган сочиқ қуритгични танлаб, унга буюртма бердим. Агрегатни айна байрам кунида келтириб беришди. Бундай «совға»дан нафақат рафиқам, мен ҳам ҳайратга тушдим. Аёлимнинг ҳайратлангани мен учун ёқимли эди, лекин мен хафа бўлдим. Негаки етказилган буюртма полга маҳкамланар эди. Мен ҳаммомдаги мрамрни тешишларини тасаввуримга сиғдирилмас эдим.

Шунда «Аберкромби ва Фич» каталогини қўлимга олдим-да, кўрсатилган манзил бўйича хат ёзиб, пуларимни қайтаришларини сўрадим. Жавоб бўлмади... Сўнг ўзимнинг «керакли одамни танлаш» услубимни қўлладим.

Ким мен учун фойдали инсон бўлиши мумкин? Албатта, фирма президенти. Мен унга мурожаат қилдим, аммо жавоб олмадим. Мен ўз ҳуқуқларимни эслатиб яна хат ёздим. У мазкур масала кўриб чиқиладигани ҳақида маълумотлар ёзилган мактуб жўнатди. Бошқа ҳеч қандай гап-сўз йўқ. Мен

Ёдингизда бўлсин!

Суҳбатдошингизнинг билими ва унинг феъл-атвори 30 сониялик маълумотнинг иккинчи асосий тамойили ҳисобланади.

унга фикримни аввалгиданда қатъийроқ, жиддийроқ сўзлар билан ифода қилган ҳолда яна хат ёзиб жўнатдим. Лекин бу мактубим етиб боргунга қадар фирма президенти иккинчи мактубини юборган экан. Унда шундай ёзилган эди:

«Ҳурматли жаноб Франк! Бизнинг «Аберкромби ва фич» фирмаимиз сиздан сочиқ қуритгични қайтариб олишдан мамнун бўлар эди, аммо сиз уни биздан олмагансиз. Сочиқ қуритгични «Хаммахер Шлеммер» фирмасидан сотиб олгансиз.

Менинг мақсадим пулимни қайтариб олиш эди, мен бунга эришдим. Ҳатто одамини ҳам тўғри танладим – фирманинг президентига мурожаат қилдим. Лекин бу мен агрегат сотиб олган фирма эмас эди. Ниҳоят, мен «Хаммахер Шлеммер» фирмаси президентига мактуб ёздим. У эса бўлиб ўтган воқеадан роса кулибди, пулимни қайтарди.

Шундай қилиб, ўз мақсадингизни аниқлаб олгандан сўнг доим сиз истаётган нарсани бера оладиган одамни изланг. Агар сизга харид қилган нарсангиз учун пулни қайтаришларини хоҳласангиз, у ҳолда фирманинг бош раҳбарига мурожаат қилинг. Даромадингизга яна қўшимча маблағ қўшишларини истасангиз, у ҳолда ўз бошлиғингизга юзланинг. Агар алоқа менежери сизга ёрдам беролмаса, унинг бўлим бошлиғидан сўранг. Агар суғурта компанияси хизматчиси сизнинг суғурта пулини олиш ҳақидаги аризангиз билан шуғулланмаса, унинг бошлиғига чиқинг.

Доим сиз учун бирон нима қила оладиган одамга мурожаат қилинг.

Албатта, аввал унинг лавозими ҳамда мажбуриятлари нимадан иборатлигини аниқланг. У қайси вазифалар учун масъул, хизматлари доирасига нималар киради, нималарга қизиқади, балки у билан қизиқишларингиз, қарашларингиз мос келиб қолар? Мен теннисчман, агар теннисга бефарқ бўлмаган

одам билан мулоқот қилсам, биринчи навбатда суҳбатни шу мавзудан бошлайман, шунда ҳаяжон, хавотирлар нари кетади, суҳбат бошиданоқ ижобий тус олади.

Уни ҳамкасблари қадрлашадими? Унинг сўзи, ҳукми қўл остидагиларга ўтадими? Расмиятпараст одам эмасми? Балки ўз фаолиятининг айрим соҳаларига эҳтиёткорона муносабатдадир? Унда ҳазил-мутойибага мойиллик борми?

Агар ким билан мулоқот ўрнатаётганингизни билсангиз, бу билим сизга эришмоқчи бўлаётган натижаларни қўлга киритишингизга ёрдам беради.

Ким билан гаплашиш керак

Мен ким билан гаплашаётганимни доим билман. Мана бир мисол: рафиқам Салли Форрест, – актриса, ҳозиргина бош ролда ўйнаш учун шартнома тузди. Студиянинг илтимоси билан Салли катта голливуд премьерасида иштирок этди.

Бу унинг дебюти эди. Камералар унга қаратилган, микрофонлар тutilган, репортёрлар савол берган, мухлислар, қарсақлар, олқишлар... Саллини микрофон ёнига олиб келишди, саҳнада кинофильмлар ишлаб чиқарувчи катта компаниянинг бўлим бошлиғи Дор Шери турган эди.

Дор Шери Саллини қутлади ва бир неча оғиз унинг ёрқин келажаги ҳақида илиқ гаплар айтди. Рафиқам тўпланган шунча одам олдида ўзининг қанчалар бахтиёр эканини айтди ва Дор Шерга қараб: «Раҳмат сизга, жаноб Веллман», – деди. Салли уни машҳур режиссёр Билл Веллман деб ўйлабди.

Бу менга ғалати ва қизиқ туйилди, лекин унинг агенти даҳшатга тушгани аниқ. Ахир мен Саллига, агар энг катта ва машҳур киностудияда муваффақиятларга эришмоқчи бўлсанг, зинҳор-базинҳор

ишлаб чиқариш бошлиғининг номи билан унинг раҳбарига мурожаат қилма, деб айтганман.

Рафиқамнинг обрўси студияда барбод бўлди ва у ўзининг ёруғ келажagini хиралаштирди. Мен ўзим мурожаат қилаётган кишиларнинг исмларини яхши билардим, у ҳам шундай қилиши керак эди.

Тахминан бир ойдан сўнг мен ва Салли Санта-Моника қирғоғидаги кичкинагина ресторанга кирдик. Тасодифни қарангки, бир бурчакда ўша машхур режиссёр – Билл Веллман ва мен фаолият юритадиган агентлик мижози ўтиришган экан.

Мен аёлим билан бўлиб ўтган воқеани кулгили ҳодиса сифатида қабул қилган эдим. Улар ўтирган столга яқинлашдим ва «жаноб Веллман, тахминан бир ой олдин...» деб саҳнадаги кулгили воқеани гапириб бердим.

У ҳам кулиб:

– Ҳа, жуда ҳам қизиқ бўлган эди, чунки Билл Веллман эмасман, мен Пол Хессиман.

«Пол, машхур фотограф, лекин бари бир Билл Веллманга ўхшайди», дилимдан ўтказдим мен.

Кўряпсизми, мен доим ким билан гаплашаётганимни аниқ биламан.

30 сония ёки ундан камроқ вақт ичида ўз позициянгизни ифодалай олиш учун биринчидан, сиз истаётган нарсани бера оладиган одамни ёки кишилар гуруҳини аниқланг. Сўнг ўша одам ҳақида иложи борича кўпроқ маълумотга эга бўлинг. Ва ниҳоят, энг муҳими, шу одам ёки кишилар гуруҳи сиздан нима истагини аниқланг.

Бу қандай бўлишига бир мисол келтираман. Ричард Рэндалл, банк бошқарувчисининг ёрдамчиси – банкнинг бошқа бир ҳудуддаги филиалида бошқарувчи лавозими вақанцияси очилаётганини билиб қолди. У мавқеи юксалишини хоҳларди (бу унинг мақсади), шунинг учун бу борада ёрдам бера оладиган раҳ-

бар билан учрашиш ҳақида келишиб олади (*керакли одам*). Сўнг у ҳақда ҳамма маълумотларни тўплади.

Бу одам:

- меҳнаткаш;
- бутун ҳаёти давомида банк соҳасида ишлаб келмоқда;
- ўз фаолиятини кассирликдан бошлаган;
- мижозлар билан хушмуолама бўлиш кераклигини шиор қилиб олган;
- қўл остидагилар ҳақида қайғуради, ростгўй одамларни ҳурмат қилади;
- ўзига ишонади ва ўзига ишонган одамларни қадрлайди;
- банк ишини пухта билади ва ҳар бир хизматчи банк ишини ўзидек билиши керак, деб ҳисоблайди;
- фақат пулни қадрламайди.

Ричард ишончга кириш ва мансаби юксалиши учун у ўзининг эмас, балки раҳбарнинг қизиқишлари ва эҳтиёжларини эътиборга олиш кераклигини билади.

У ўзига «Бу раҳбар мендан нимани талаб қилади?» деган саволни берди. Саволга жавоб бериш учун ўзини раҳбарнинг ўрнига қўйди ва раҳбарга қуйидагилар зарурлигини тушунди:

- раҳбарга шу лавозимга Ричардни қўйиш учун жиддий асос керак;
- раҳбар Ричарднинг бу лавозимда иш юрита олишини кўриши керак;
- раҳбар Ричарднинг бошқа номзодлардан яхшироқ эканлигини билиши керак;
- раҳбар Ричарднинг нима учун ўзини шу лавозимга лойиқ кўраётганини билиши керак;
- раҳбар Ричарднинг қанчалар ўзига ишонишини билиши керак;
- раҳбар Ричардга бу иш қанчалар аҳамиятга эга эканлигини билиши керак;

- раҳбар Ричарднинг бошқа ҳамкасблар ва мижозлар билан қандай муомала қилишини билиши керак;

- раҳбар Ричарднинг суҳбат давомида ўзини қандай тутишини кўришни хоҳлайди;

- раҳбар Ричарднинг саволларга қандай жавоб беришини кўришни хоҳлайди;

- раҳбар Ричарднинг мақсадлари ҳақида билишни хоҳлайди;

- раҳбар Ричарднинг қандай одамлигини билишни хоҳлайди;

- раҳбар Ричарднинг қанчалар ақлли эканини билишни хоҳлайди;

- раҳбар Ричарднинг бу вазифанинг уддасидан чиқишини исботлашини хоҳлайди.

Ана энди Ричард нафақат ўзининг, балки раҳбарнинг ҳам, шунингдек, раҳбар ундан нималар хоҳлашини билиб олди. Бу билимлар исталган 30 сониялик мулоқотнинг асоси бўла олади. Сизга мураккаб туйиляптими? Йўқ, бу у қадар қийин эмас. Ричард ўзини раҳбарнинг ўрнига қўйиб, энг муҳим нарса – ўзидаги қайси жиҳатлар таассурот қолдиришини аниқлаб олди: раҳбарга ишнинг уддасидан чиқиши қизиқроқ экан.

Демак, Ричард ўзи уни ҳақиқатан банк филиали бошқарувчиси лавозимида ишлай олишига ишонтириши (30 сония ёки ундан кам вақт ичида) керак. Белгиланган учрашув куни етиб келганда Ричард ўзининг билим, тажриба, ташаббуси, ўзига бўлган ишончини, қисқаси, шу иш учун керак бўлган ҳамма зарур жиҳатларни намоён этди.

Мазкур хаёлий кўринишда биз ниманидир четда қолдирдик. Ричард раҳбар иш бажарилиши билан қизиқиб қолишини билади. Бундан ташқари, у софтболда ўйнайди. Ричард буни ҳам билади. Яна раҳ-

бар шу спорт тури бўйича банк жамоасининг етакчиларидан бири, Ричард бундан фойдаланишни назардан четда қолдирмади. Суҳбатда Ричард унинг шахсий имкониятлари ҳақида эслатиб ўтди, қарабсизки, масала – ҳал. Ричард банк филиали бошқарувчиси лавозимини эгаллади. Буларнинг барига 30 сонияда эришди.

Ўзингининг 30 сониялик маълумотларингизни келтиришдан аввал нималарга эришингиздан қатъи назар – юқори лавозим, таътил, қўшимча ҳақ, имоният, миннатдорлик ва ҳ.к. – кимга мурожаат қилаётганингизни ва айнан нималар ижобий натижа беришини билишингиз керак.

Иккинчи қисмга хулоса

Сиз истаётган нарсани беришга имкони бор одамни тўғри танлаб, сўнг унга мурожаат қилинг. Сиз гаплашмоқчи бўлган одам ҳақида иложи бори-ча кўпроқ маълумотларни билишга ҳаракат қилинг.

Ўзингизни тингловчининг ўрнига қўйиб кўринг. У сиздан нималарни кутяпти? Бундан ташқари, унга нималар ҳаммадан ҳам ёқимли бўлиши мумкин?

Ёдингизда бўлсин!

Тингловчини билиш, унинг сиздан нималарни истаётганини тасаввур қилиш – бу 30 сониялик мулоқотнинг иккинчи асосий тамойилидир.

УЧИНЧИ ҚИСМ

ТЎҒРИ ЁНДАШУВ

Тўғри ёндашув ҳақида

«Зумрад шаҳар сеҳргари»даги Доротини эсланг. Дороти ва унинг кучуги Тото Канзасга қайтмоқчи бўлишади. Вос-сос Қарғага ақл, Темир Одамга юрак, Қўрқоқ Шерга жасурлик керак. Бу уларнинг мақсади. Улар Зумрад шаҳар сеҳргари ўзлари истаётган нарсаларни бера оладиган ягона одам эканини яхши биладилар. Бу Дороти ва жониворлар гаплашмоқчи бўлган керакли одамнинг ўзгинаси.

Айни пайтда эртақ қаҳрамонларининг муаммоси қандай қилиб Зумрад шаҳарга етиб олиш ва сеҳргар билан учрашиш масаласидан иборат. Ҳозир шунчаки гиштли сариқ йўлакдан кетиб боришяпти. Бу уларнинг муаммони ҳал этишга бўлган ёндашувлари.

30 сониялик мулоқотнинг учинчи асосий тамойили пухта ишланган ёндашувдир.

Тўғри ёндашувни қандай топиш мумкин

Банк бошқарувчисининг ёрдамчиси Ричард Рэндалл эсингиздадир, у бошқарувчи лавозимида ишлашни истаган эди. Ричард учрашувга ҳалоллик билан ва виждонан ёндашди, суҳбат қуриши керак бўлган раҳбар ҳақида кўп маълумотларни тўплади.

У нима ҳақида тўхталишни биларди. Ричарднинг бу ёндашуви ўз ичига билим, тажриба ва ўзига бўлган ишонч ҳамда иродасини таъкидлашни олган эди. Мақсадга эриштирадиган салмоқли ёндашув-

лар сони жуда кўп. Тасаввурингизга қанча сиғса, ҳаммаси ёндашув бўлади. Аммо битта мақсадни аниқ қўйдингизми, демак, кўпгина ёндашувлар ичидан фақат биттасини танлашингиз ҳам керак.

Ричард бошқа ёндашувни танлаши мумкин эди. Масалан, раҳбарга банк бошқарувчиси лавозимини эгалламоқчи эканини, оиласини боқиш учун кўпроқ пул кераклигини айтса бўларди. Лекин Ричард – ақлли одам ва раҳбарнинг талаблари билан мутаносиб келмагани учун бу ёндашув Ричарднинг омадга эришишига ҳеч қандай имкон бермаслигини тушунади. У тўғри ёндашувни танлади.

Мақсад ва ёндашув бир-бирини тўлдиради

Испания соҳилидан унча узоқ бўлмаган ерда чўкиб кетган кемада хазина бор. Мақсад шу хазинани сув остидан олиб чиқиш, лекин қандай – буни билмайсиз. Агар хазинани қўлга киритиш усули ҳақидаги режангиз бўлмаса, бу мақсаддан нима фойда?! Бу усул сизнинг тўғри ёндашувингиздир.

Сиз эрталаб йўлга тушасиз – вертолётда учарсиз, туяда ёки роликли конькида борарсиз, лекин қаерга боришни билмайсиз, бу кулгилими? Ҳа, кулгили! Ёндашув мақсадни кўз олдингизга келтиришга ёрдам беради. Мақсадсиз тўғри ёндашувнинг бўлиши ҳам фойдасиз.

Ёндашувни тўғри топиб олганингиздан сўнг у сизга парашют ёки ҳаво билан тўлдирилган қутқарув ҳалқаси бўла олади. Битта гап билан ифодаланган, аниқ белгиланган тўғри ёндашув нутқнинг нима ҳақида кетаётганини ёдингиздан кўтарилмамлигига хизмат қилади. У шундай оддий ва тўғри маънодаки, тингловчиларнинг қанча бўлишидан қатъи назар, сиз ҳеч қачон адашмайсиз.

Мени доим аниқ англаган мақсад ва тўғри танланган ёндашув илҳомлантиради. Сиз ҳам озгина

машқ қилсангиз, буни ҳис этасиз. Бу ҳамкорлик ишларингизда, шахсий фаолиятингизда албатта ёрдам беради.

Сизга нима кераклигини, шу нарсани ким бера олишини ва буни қандай қўлга киритиш кераклигини аниқ белгилаб олинг. Бу 30 сониялик ёзма ёки оғзаки мулоқот шаклларининг самарали кечишига асос бўладиган УЧТА АСОСИЙ ТАМОЙИЛдир. Бу тамойилларни пухта ўзлаштиргандан сўнг тайёргарлик давомида учаласини бирлаштира оласиз ва бир бутунликда амалда қўллайсиз.

Мана сизга яна бир мисол. Бен Холлистер, маркетинг бўйича бошқарувчи, икки ҳафталик таътилга чиқмоқчи. Олти ойдан бери бу масалани орқага суриб келаётган эди. Уни фақат маркетинг бўйича вице-президент таътилга чиқариши мумкин. Бен нима қилади? У ўз бошлиғи билан гаплашади.

Қуйидаги нутқ матнини ўқинг ва чуқур мулоҳаза қилинг.

«Ахир манқуртлар яхши бошқарувчи бўлиши мумкинми? Менинг яхши ишлашимни, ўз ишимни севишимни биласиз, лекин мен чарчадим, бирон ерга бориб дам олишим керак. Ҳамма ишларим жой-жойида. Зарурат тугилса, Мэри ўзи эплайди, агар бирон гап бўлса, мен ўзим етиб келаман. Менинг таътилга чиқишим сизга ҳам, менга ҳам даромад келтиради.

Мен икки ҳафталик таътилга чиқмоқчиман, кейинги ойнинг биринчи санасидан кетсам сиздан жуда миннатдор бўлардим. Унгача уч ярим ҳафта ичида мен ҳамма ишни тартибга келтириб қўяман.

Таътилдан қайтиб ишга чиққанимда ишга икки карра кучимни багишлайман. Жавобини сешанба кун олсам бўладими? Раҳмат».

Беннинг ёндашуви «Менинг таътилга чиқишим сизга ҳам, менга ҳам даромад келтиради» деган гапдан иборат бўлди. Бу гап билан нафақат ўз мақсадини

баён қила олди, балки бошлиқнинг эҳтиёж ва қизиқишларини уйғотишни ҳам кўзда тутди.

Беннинг нутқи 30 сонияга етди. Бу таътилга чиқиш учун унинг сариқ фиштли йўлаги эди.

Албатта, Бен ёдлаб олган 30 сониялик нутқини бошлиқнинг қулоғига қуйиш учун унинг хонасига бостириб киргани йўқ. Таътилга чиқиш масаласини кўтариб, нималарни гапиришни хоҳлаётганини ўйлади, режалаштирган нутқига ўз далилларини киритди. Агар расмий ариза ёзганида унинг мазмуни

барибир юқоридаги оғзаки нутқдан иборат бўларди. Аммо 30 сониялик маълумотнинг ҳақиқий таъсирини учта асосдан бошқа яна бир нарса таъминлади. Ахир француз ошхонасида иштаҳабоп бўлиши учун французча тансиқ қовурма таомга гўшт, сабзавот ва соусдан бошқа яна кўпгина зиравор ҳамда дориворлар қўшилади-ку!

Китобнинг кейинги қисмларида 30 сониялик маълумотингизни қизиқарли, тугал мазмунга эга ва муваффақиятли бўлишига ёрдам берадиган қўшимча бир қатор ингредиентларни кўриб чиқамиз.

Учинчи қисмга хулоса

Тўғри танлангани ёндашув сизни мақсад сари энг оқилона йўл билан яқинлаштирадиган ва етказадиган фақат битта фикр ёки гап билан ифодаланади.

Тўғри ёндашув, шунингдек, тингловчининг эҳтиёж ва қизиқишларини ҳам ҳисобга олади.

Тўғри ёндашув сизнинг фикрларингизни акс эттиради ва мақсадга етишиш йўлидан чалғишингизга қўймайди.

Ёдингизда бўлсин!

Нималарни хоҳлаётганингиз, бунда сизга ким ёрдам бериши ва бунга қандай эришишни билиш, 30 сониялик маълумотнинг учта асосий тамойилини ташкил қилади.

ТЎРТИНЧИ ҚИСМ

ҚАРМОҚ

«Қармоқ» ташлаш ёки «гузоқ» қўйиш ҳақида

Қармоқ – бу диққатни жалб қилиш учун фойдаланиладиган махсус таъкид ёки нарса-буюм. Қармоқ телевизор кўраётганингизда, радио тинглаётганингизда, китоб, газета, журнал ўқиётганингизда, реклама лавҳаларини кўздан кечираётганингизда эрталабдан кечгача кўз олдингизда липиллаб ёниб туради.

Газеталар доим қармоқдан фойдаланади. Бу қармоқ улардаги сарлавҳалардир. Бир газетада коллежлардан бирида аёллар энгил атлетикаси бўйича жамоа тузган ва мусобақага тайёрлаган эр-хотин ҳақида бир мақола чоп этилди. Мақоланинг сарлавҳаси шундай қўйилган эди:

«БУ ЖУФТЛИК УЧУН ҲАЁТНИ ЎТАШ – МАЙДОН-ДАН ЎТИШ ДЕМАКДИР».

Оғир, вазмин мавзулар ёритиладиган «Уолл-Стрит Джорнал»да кўршапалак ва қушлар ҳақидаги мақола **«ҚУШЛАР ИФЛОСЛАНТИРАДИ, КЎРШАПАЛАКЛАР ИФЛОСЛАНТИРАДИ. САВОЛ БУНИ ҚАЙСИ БИРИ ЯХШИРОҚ ИФЛОСЛАНТИРИШИДА»** номи остида чоп этилган.

Тагсарлавҳага эса **«ПЕРУАН ЭКСПОРТИ АҚШНИ ГЎНГ МАЙДОНИ ДЕБ ҲИСОБЛАМОҚДА, АММО МАҲАЛЛИЙ ФИРМАЛАР БУНИ ТУШУНИШИДАН БОШ ТОРТЯПТИ»** деб ёзиб қўйилган. Қаранг, матн қанчалар ўзига хос ёзилган ва ўқувчи диққатини қисқа муддатда жалб қилади.

Мана шундай тез эътиборга тушадиган мақолалар ёритилган газеталарнинг адади тезда кўтарилган, муаммолар ёритилган бўлса, ечимини топган ва ҳ.к.

Арнольд Brent – бошқарувчи, иш юзасидан ўзидан юқори поғонадаги бошқарувчилар гуруҳи билан суҳбатлашади. Унинг мақсади фирманинг мавқеи кўтарилиши ва келажакда гуллаб-яшнаши учун истиқболли раҳбарларни тайёрлашдан иборат. У қўл остидаги баъзи бўлим бошқарувчиларининг кадрлар тайёрлаш ғоясини онгли ёки онгсиз тарзда асабийлик билан қабул қилаётганларини кўриб турибди. Чунки улар ўз ўринларини ўша тайёрланган, ўқитилган кадрларга бўшатишлари кераклигини ҳис этадилар. Шунингдек, Арнольд Brent ҳар бир бўлим бошлигининг нафақага чиққанда нафақа пулини олиши ҳақида ҳам қайғуради.

Мана иккита гап. Уларнинг қайси биридан кириш сўзи ва қармоқ сифатида фойдаланиши мумкин?

«Биз ихтисослаштирилган раҳбарларни тайёрлашимиз керак».

«Нафақага чиққанингизда ўрнингизга ким келиши сизга барибирми?»

Агар иккинчи гапни танлаган бўлсангиз, жуда тўғри!

Биринчи гап – сийқаси чиққан ибора. Бу қармоқ кимнидир ўзига тортиши даргумон, маълумот ўз мазмунини йўқотган.

Brent ўз қармоғини мана қандай қилиб ишга туширди.

Ёдингизда бўлсин!

Бrentнинг пухта режалаштирилган ёндашуви шундай: «Ма-лакали раҳбарларни тайёрлаш ҳаммамизнинг келажакда тинч, хотиржам яшашимизни таъминлайди».

«Нафақага чиққаннгизда ўрнингизга ким келиши сизга барибирми? Менга бари бир эмас, чунки ихтисослашган раҳбарларни тайёрлаш келажакда бизнинг тинч, хотиржам яшашимизни, нафақа пулини, ишдан кетгандан сўнг ҳам акцияларимиз баҳосини олишимизни таъминлайди».

Арнольд Брентнинг қармоғи унинг мақсади, аудиторияси ва ёндашуви билан боғлиқ. Бу қармоқ қисқа, таъсирли чиқди ва яхши натижа берди.

Қармоқ ўрнидаги юмор

Қармоқ жиддий, самарали ёки ҳазилга монанд бўлиши мумкин. Нима бўлганда ҳам у тингловчиларнинг қизиқишини уйғота олиши керак. Агар қармоқ зерикарли бўлса, у ўзининг асосий мақсадини бажаролмайди – эътиборни жалб қилмайди. Баъзан курсда маъруза қилганимда тингловчилар ўзларини жиддий мулоқотни юмор ҳисси ёки ўта самарали қармоқ билан бошлашга мажбур қилолмайдилар.

«Ахир биз театрда эмасмиз-ку», – дейишади улар.

«Сизларга ёқадими ёки йўқ, агар мулоқот самарали бўлишини хоҳласангиз, ўзингизни саҳнадаман деб тасаввур қилаверинг», – деб жавоб бераман мен.

Қармоқ қанчалик ҳаракатчан бўлса, мулоқот шунчалик самарали кечади. Ўз ўрнида келган ҳазил-мутойиба кучли қурол ва зўр қармоқ бўлади. Мен бунга ўз тажрибамдан келиб чиқиб айтяпман.

Беверли-Хиллдаги теннис клубида бир куни тушлик қилишимга тўғри келди, у ерда мен актёр Уолтер Маттау айтиб берган латифани эшитдим. Ҳеч ким кулмади, лекин латифа менга жуда ёқди. Мен шу латифани бир оз тўлдирдим ва сайқал бердим. Мана ўша латифа:

Иккита одамхўр овқатланаётган экан. Бири иккинчисига дебди:

– Менга қайнонам ёқмайди.

Иккинчиси эса:

– Ёқмаса ема, – дебди.

Ёдингизда бўлсин!

Ўттиз сониялик
маълумот ичи-
га кирган ҳазил
суҳбатнинг ёдда
қолишига
хизмат қилади.

Тингловчиларнинг эътибори-
ни жалб қилиш усулларини ўр-
ганишни ўзимнинг вазифам деб
билганим учун ҳамма турдаги
– раҳбарлар аёллардан тортиб
хитойлик бизнесменлардан тар-
киб топган гуруҳларда мазкур латифани айтиб си-
наб кўрдим.

Қайнонани ҳурмат қилиш хитойликлар учун қонун.
Улар секин, лекин у қадар ишонарли бўлмаган тарзда
кулиб қўйишди. Бир вақтлар қайнона бўлган ёки энди
қайнона бўладиган раҳбар аёллар умуман кулишмади.
Ҳазил-қармоқ яхши таъсир қилишига ишонч кучли
бўлмас экан, у ҳолда нега таваккал қилишимиз керак?

Энг яхши юмористик қармоқ бу латифа ёки шах-
сий ҳаётдан олинган воқеадир. Сиз латифадан фой-
даланганингизда у битта гапдан иборат бўлиб қол-
масин. Мана сизга бир мисол.

Мен Беверли-Хиллз меҳмонхонасининг катта ва
чиройли, ҳашамдор хонасида машғулот ўтказдим,
машғулотда олтига йирик тадбиркор ҳам қатнашиш-
ди. Уларнинг ҳар бирига қармоқ тайёрлашни вазифа
қилиб бердим. Дикқатни тортадиган оддий аризаёзиш-
ларини сўрадим. Шунда бир аёл тўсатдан:

– Вой, сичқон югуриб ўтди, – деб қичқириб юборди.

– Бу мен эшитган қармоқларнинг энг зўри бўлди,
– дедим мен.

Агар ҳазил гап, латифа, ҳаётдан олинган кулгили
воқеалар сиз ва тингловчининг мақсади ҳамда сиз
айтмоқчи бўлган фикр билан бевосита боғлиқ бўлса,
улар ўзига хос ажойиб қармоқдир.

Кузатиладиган қармоқ

Баъзан кўринадиган қармоқ энг яхши қармоқ бўлади. Каттагина америка фирмаларидан бирида санъат бўйича ўтказилган мулоқотда беш бошқарувчи катта эшелонга «Миллий озчилик ва аёллар» мавзусида тақдимот ўтказишди.

Хона ўртасига иккита стул турибди, ҳар бирининг тагига бир жуфтдан аёллар пойабзали қўйилган. Савол шундай:

«Бу туфлининг одамлари қани?»

Бу фаройиб тарзда тузилган ибора бўлиб, махсус режалаштирилган қармоқ эди. Қармоқ мўъжиза содир этди: бутун фирма ҳалигача шу ҳақида гапиради.

Калифорния университети профессори тарихда оғизга тушган энг яхши қармоқни намойиш этган эди. У маъруза бошладан аввал табиий равишда шундай йиқилдики, ўрнидан туриб кулди ва: «Хўш, сизларнинг диққатингизни ўзимга қаратдимми?» деб сўраган эди.

Лекин тингловчиларнинг эътиборини ўзингизга жалб қила олмасангиз, буни жуда чуқурлаштириб юбориш керак эмас. 30 сониялик маълумот сизга ҳеч қандай ёрдам бермайди.

Ҳамма нарса қармоқ бўлиши мумкин

Сиз битта гап ёки савол қармоқ вазифасини ўташи мумкинлигини билдингиз. Латифа ёки ҳаётий бирон қизиқ воқеа қармоқ сифатида ишлатилганда бир нечта гапдан иборат бўлиши мумкин. Аммо 30 сониялик маълумотнинг ўзи ҳам, агар у мақсадга эриштиради, қармоқ бўла олади.

Ҳаётий бир мисол – Сан-Диего ҳайвонот боғига кираверишда «Қирилиб битиш абадийдир» деган шиор осиб қўйилган. Учта сўздан иборат гапда мақсад (бу яширин тури), ёндашув ва маълумот жамланган.

Ўзига ўзи қармоқ бўла оладиган яна бир мисолни келтирай:

«Тўшакда нима қилиш мумкин эмас. Сиз китоб ўқишингиз, дам олишингиз, қўнғироқ қилишингиз, телевизор кўришингиз, муסיқа тинглашингиз, машқ бажаришингиз, ҳатто хуррак отишингиз мумкин.

Лекин тўшакда ҳеч қачон чекмайсиз. Агар қўлингиздаги тамаки билан ухлаб қолсангиз, сизнинг ҳамма орзуларингиз ёниб кулга айланади.

Тамаки ишлаб чиқариш компанияси Р. Дж. Рейнолдс».

Ёдингизда бўлсин!

Латифалар, ҳаётий қизиқ воқеалар ажойиб қармоқ бўлади. Сизнинг маълумотингиз – бошидан охиригача – қармоқ бўлиши мумкин. Ўз қармоғингизни ёзиб боринг!

Тўртинчи қисмга жулоса

Қармоқ – диққатни жалб қилиш учун махсус фойдаланиладиган таъкид ёки нарса-буюм. Тингловчи ёки ўқувчининг эътиборини жалб қилиш учун ўзингизнинг 30 сониялик қармоғингиз устида ишлашни бошланг.

Сизнинг қармоғингиз мақсадингиз ва ёндашувингиз билан боғлиқ бўлиши шарт. Қармоқ савол ёки таъкид, у бирмунча театрлаштирилган ёки қулгили бўлиши ҳам мумкин. Агар қармоқ саволдан иборат бўлса, унга жавоб берилиши шарт.

БЕШИНЧИ ҚИСМ

СЮЖЕТ

Сюжет қақида

Яхши ва тажрибали адвокат судда ҳамда маслаҳатчилар олдида оқловчилик вазифасини бажаришга тайёрланиш учун биринчи навбатда ўз нутқини тайёрлаши керак. У судьялар ва маслаҳатчиларнинг диққат-эътиборини жалб қилиш зарурлигини жуда яхши билади. У, шунингдек, ҳукм чиқарилишида мижози номидан арз билдириши лозим. Бу жараён оралиғида рўй берадиган воқеаларнинг ҳаммаси адвокат чиқишининг сюжетини ташкил қилади.

Сизнинг 30 сониялик маълумотингиз қурилиши сиз айтмоқчи бўлган фикрни тушунтириши ва изоҳлаши керак. Шу мақсадда сизнинг сценарийингиз ўз ичига машҳур формулани – нима, ким, қаерда, қачон, нега ва қандай – бутунича ёки қисман олиши керак.

Сюжет қандай ишланади

Биринчи қадам

Мақсадингизни аниқ билинг. Суҳбатдошингиз қақида маълумотга эга бўлинг. Шахсий ёндашувингизни билинг.

Иккинчи қадам

Энди ўзингизга қуйидаги саволларни беринг:

- Суҳбат предмети нима?
- Иштирокчи ким?
- Сиз қаердасиз??

- Сухбат қачон ўтказилади?
- Буларнинг ҳаммаси нега керак?
- Мен ўзимни қандай тутишим керак?

Учинчи қадам

Қўйидаги мезонлар асосида ўзингизни синаб кўринг:

- Мақсадингиз ўзингизга тушунарлими?
- Шунингдек, мақсадингиз тингловчига ҳам тушунарли бўладими?

- Мақсад танланган ёндашувга мутаносибми?

Агар учинчи қадам талабларига мезон жавоб берса, у ҳолда ҳар қандай жавобингиз ёки ҳамма «нима, ким, қаерда, қачон, нега ва қандай»га жавобларингиз сизнинг 30 сониялик маълумотингиз сюжети номзодлари бўлади. Сиз уларни исталган комбинацияда ва исталган тартибда қўллашингиз мумкин.

Мана бунга бир мисол.

Бошқарувчи ўз фирмасига инвестиция излаб салмоқли инвесторлардан бири билан гаплашди. У қармоқ ташлайди:

«Сизнинг акцияларингиз шу йилнинг ўзида икки баравар қимматлашиши кутиляптими? Ўйлайманки, шундай бўлади».

Сўнг у ўзининг ёндашувини қўллайди:

«Бизнинг ишимиз тезлик билан ривожланиб бормоқда».

Кейин ўзининг ёндашувини тушунтиради ва далиллارни келтиради:

«Ўтган молиявий йил бунга яна бир бор исботлади. Ўтган йил фирма тарихида энг унумли йил бўлди. Даромад ва иш ҳақи рекорд даражада ўсди. Ҳозирда биз Америка ҳудудидаги истиқболли йирик бозорнинг асосий улушини эгаллаганмиз. Бизнинг бизнесимиз гуллаб-яшнамоқда, маҳсулотимиз бозор талабларига тўла жавоб беради. Акциялари».

мизнинг дастлабки савдолари эндиликда янги рекорд даражасига чиққан. Бизнинг акцияларимизни шу бугун, ҳозир сотиб олинг. Мен сотиб олдим ва яна сотиб олмоқчиман».

Раҳбар тингловчига гап нима ҳақида бораётганини, воқелик қаерда ва қандай содир бўлаётганини, нима учун акцияларини сотиб олиши кераклигини айтди.

Келинг, яна бир 30 сониялик маълумотни кўриб чиқайлик. Тиббиёт доктори, бир фирманинг консультанти бошқарувчи билан суҳбатлашяпти:

«Кексаликка қадар тетиклик ва соғлигингизни сақлашни хоҳлармидингиз? Бунга олиб борадиган йўл профилактик услублардир. Сиз инфаркт нима эканлигини биласизми? Бу юрагингизнинг сиздан хафа бўлгани. Агар юрак билан муомалада бўлиб, уни доим хурсанд қилсангиз, инфартдан қочишингиз мумкин. Бунинг учун сиз фақат бадантарбия машқларини қилсангиз, чекмасангиз, ёгли овқатларни емасангиз, бир ҳафтада ҳеч бўлмаганда бир кун яхши дам олсангиз бўлди. Мана шу оддий қоидаларга риоя қилинг, юрагингиз сиздан миннатдор бўлади. Мен сизнинг саломат юришингизни истайман, шунинг учун касал бўлмаган пайтда ҳам қабулга келишингизни хоҳлайман. Қабулимга эртага келинг, мен сизнинг таҳлил натижаларингизни кўраман, шунда парҳез ва машқлар комплексини муҳокама қилиш учун сешанба кuni учрашимиз керакми ёки йўқ, келишиб оламиз».

Ярим дақиқагә сиғдирилган бу оддий ва сиқик мурожаатда доктор ўзининг ва тингловчининг мақсадини ҳамда ўз ёндашувини ифодалайди. У беморга тиббиётдаги касалликнинг олдини олиш чорала-

ри ҳақида гапириб, 30 сониялик мурожаат сюжетини ташкил қилувчи ҳамма таркиблардан фойдаланади.

Сиз ўз мақсадингизга етишиш учун тўғри ёндашувни танлашингиз, тингловчининг диққатини қизиқарли қармоқ ёрдамида жалб қилишингиз мумкин, аммо қисқа ва ишонарли етказиладиган сюжетингиз бўлмаса, 30 сониялик маълумот ўз мазмунини йўқотади.

Сюжет – кучли таассурот уйғотадиган, кучли таъсир қиладиган сарлавҳа остидаги хабар, тезда кўзга ташланадиган фотосурат остидаги ёзув, чиройли қадоқланган конфетлар. Нима, ким, қачон, нега ва қандай – булар сюжетингизнинг асосий қисмларидир.

Ушбу формулани ёдда сақлаш осон, агар ундан фойдаланишни ўрганиб олсангиз, ҳар бир 30 сониялик маълумотни тузиш ҳеч қандай қийинчилик туғдирмайди ва у сизнинг манфаатингизга хизмат қилади.

Бешинчи қисмга хулоса

Сюжет тингловчингиз билан муносабатни қуради. Сюжет ёндашув билан бевосита боғлиқ ва у сизнинг ёндашувингизни ҳимоя қилади.

Нима, ким, қаерда, қачон, нега ва қандай – бу сизнинг сюжетингиз қисми.

Сюжет – сўз бораётган нарса ёки ҳодисанинг айнан ўзи.

Ёдингизда бўлсин!

Сюжет – ҳар қандай 30 сониялик мурожаатнинг айнан ўзи. У сизнинг позициянгни тушунтиради, қармоққа аilingан саволингизга жавоб беради, қилиниши керак бўлган ишни тавсифлайди.

ОЛТИНЧИ ҚИСМ

СЎРАШ

Кимдан қандай сўраш ҳақида

Қуролланишга чақириқ, илтимос, жамоа, буйруқ, контракт, сарҳисоб, хулоса – ҳаммаси бир бир маъно остида жамланади, яъни мазмуни сўрашдан иборат.

30 сониялик маълумотнинг охирида сиз ўзингиз хоҳлаётган нарсани сўрашингиз керак. Аниқ сўров-сиз маълумот – бой берилган имконият. Агар сиз маълум бир нарсани сўрамасангиз, унга эга бўлмас-лигингиз турган гап. Бу бир нарсага олиб келади: сўрамаган эга бўлмайди.

Маълумотнинг якуний қисми

Ўттиз сониялик маълумотингиздан кўзланган мақсадга мутаносиб хулосани танлаш учун ўзингизга «Мен тингловчидан нима кутяпман» деб савол беринг. Сўнг хулосанинг қайси шакли мазкур вазиятга кўпроқ мос келиши ҳақида ўйланг.

Ўттиз сониялик маълумот хулосасининг иккита тури мавжуд:

1. Фаолиятга ундаш;
2. Таъсирланишга ундаш.

Фаолиятга ундаш. Фаолиятга ундайдиган хулоса тингловчи томонидан маълум реакцияни талаб қилади ва бу фаолият қуруқ офизда қолиб кетмаслиги керак.

Мана бунга бир мисол.

Жисмоний тайёргарлик Ассоциацияси аъзоси бўлган бир аёл ўз дўстларидан:

– Мен мактабда чекишга қарши кампания бошламоқчиман. Сизларда бу мавзуга оид биронта гоё борми?» – деб сўради. Ҳаммалари:

– Яхши, биз бу ҳақида ўйлаб кўрамиз. Келинлар, бир финжондан қаҳва ичиб, ширинлик еймиз.

Улар шундай қилишди, лекин ҳаммаси шу билан тугади. Аёллар бутунлай бошқа мавзуларда суҳбатлашишди, бояги кампанияни бошламоқчи бўлган аёл дугоналаридан ҳеч қандай таклиф ва ёрдам ололмади.

Воқеликда маълумот мана бу тарзда ифодаланганда эди, албатта, фаолиятга бошлайдиган вазиятга юзага келарди.

«Мени мактабда ўқувчиларнинг тамаки чекишлари ташвишга солади. Шунинг учун чекишга қарши кампания бошламоқчиман. Ишонаманки, бу мен учун қанчалик аҳамиятга эга бўлса, сизлар учун ҳам шу даражада муҳим, чунки фарзандларингизнинг зарарли одатдан узоқлаштирган бўласизлар. Келинг, ҳозир бир финжондан қаҳва ичиб, торт ейлик ва шунинг устида гоёларимизни ёзиб олайлик».

Бу даврада 16 нафар аёл бор эди, Ассоциация аъзоси бўлган аёл ҳам 16 та янги гоёга эга бўларди. Агар сиз одамлардан маълум бир ҳаракатни маълум бир вақт чегарасида амалга оширишини сўрасангиз, ўзингиз истаган натижага эришишингиз турган гап. Иш, хизматга оид вазиятларида ҳам бу услуб худди шу тарзда ишлайди.

Мана яна бир мисол.

Кун охирлаб қолган. Ишхонадасиз. Тўрт нафар ҳамкасбингиз билан режадан ташқари мажлис кетяпти, ўз бўлимингиз харажатларини камийтириш усуллари ҳақида муҳокама қиляпсизлар. Сиз

уларга буйруқ беролмайсиз, аммо илтимос қилишингиз, сўрашингиз мумкин. Агар:

– Ҳурматли жаноблар, ҳаммамиз сарф-харажатни камайтириш зарурлигини яхши биламиз. Менда бу борада иккита фикр бор, аминманки сизларда ҳам. Келинг, шу ҳақида ўйлаб кўрайлик, десангиз, улар:

– Яхши, биз бу тўғрида ўйлаб кўрамиз, – дейишади.

Қарабсизки, мажлис охиригача, ундан кейин ҳам ҳеч нарса содир бўлмайди. Ҳаммаси оғизда қолиб кетади.

Агар сиз қуйидаги мазмунда гапирсангиз:

«Ҳурматли жаноблар, харажатларни қисқартиришимиз кераклигини ҳаммамиз яхши биламиз. Ҳар бирингиз бу борада мен томон бўлсангиз ва ҳеч бўлмаганда учта фикрни ўртага ташласангиз, сизлардан миннатдор бўлар эдим. Кейинги ҳафтанинг сешанба куни йиғилганимизда фикр ва ғояларингизни муҳокама қиламиз. Бу ҳаммамиз учун ҳам фойдали бўлади. Ёрдамингиз учун раҳмат».

Бу билан ҳамманинг эътиборини қаратасиз ва албатта натижага эришасиз. Гапингизни қанчалик мулойим ва илтифот билан айтишингиздан қатъи назар, ҳаммаларини аниқ бир фаолиятни аниқ бир вақт доирасида бажаришга мажбур қиласиз.

Таъсирланишга ундаш. Телереклама матнлари, арзонлаштирилган савдодаги «Шу бугун, ҳозир сотиб олинг!», «Ҳаётингиздаги ягона имкониятдан фойдаланиб қолинг!» каби қичқириқлар ҳаммамизга яхши таниш ва улар миямизга шу даражада ўрнашиб қолганки, ҳеч қийналмасдан ёддан айтиб бера оламиз. Бизга, шунингдек, ишонтириш кучига таяниб, оддий маълумотни етказадиган рекламалар ҳам маълум. Бундай рекламалар аниқ бир фаолиятни талаб қилмайди, балки тингловчининг таъсирланишини кўзда тутаяди.

Кўпинча аниқ фаолиятни талаб қилиш мумкин бўлмайди. Бу ерда кўзланган мақсадга етишишга ҳаракат қилганда ишонтириш кучига ёки куч намуна-сига асосланган таъсирланишга ундайдиган, мияга ўрнашиб қолмайдиган аниқ пайтни билиш керак.

Мен антиквар буюмлар сотиладиган дўконга кириб, XVII асрда ясалган заргарлик ишига оид бир жуфт антиқа кумуш шамдонларни кўрганимда тажрибада бу куч тактикасини синаб кўрдим. Лекин сотувчи менга: «Бу шамдонларни сотиб ол» дегани йўқ, асло! У шунчаки:

«Ажойиб, а! Бу нархга бундай яхшисини топа олмайсиз. Нега ҳалигача ҳеч ким бунди сотиб олганига ҳайронман, лекин мен бундан ҳатто хурсандман. Айтганча, мен буларни бугун уйимга олиб кетмоқчи ва ўзимда олиб қолмоқчи эдим. Шамдонларни топганимиздан буён рафиқам буюмларнинг ўзимизники бўлишини илтимос қилади», деди.

Табийки, мен шамдонларни шу заҳоти сотиб олдим, рафиқам иккимиз буюмларни томоша қилганимизда айнан мен шу шамдонларни сотиб олганимга хурсанд бўламан. Бундан ташқари, мен таъсирланишга ундаш санъати борасида тажрибага эга бўлдим деб ўйлайман.

Хулосани танлаш

Хулосани танлашга келсак, бу ҳолатда стратегия жуда муҳим аҳамиятга эга. Бу ерда иккита қонун ишлайди:

- ўз мақсадини билиш;
- ўз тингловчисини билиш.

Тингловчига қай даражада кучли етказа олишингизни унинг ўзига маълум қилиш ўта муҳим. Баъзан шошилинч реакция талаб қилаётган тажовуз-корона ундаш салбий натижага олиб келиши, сабр

Ёдингизда бўлсин!

Маълумотингиз-
нинг хулоса
қисмини
олдиндан
тайёрланг.
Ўзингизни бу
имкониятдан
маҳрум
қилманг.

ва ишонтириш кучи, таъсирла-
нишга ундаш эса ижобий сама-
ра бериши мумкин.

Қайси тактикани қўллашни
олдиндан белгиланг. Энг муҳи-
ми, ўзингиз ҳақингизда сал-
бий фикрларни уйғотиб қўй-
манг. Вазият талаб қилганда
доим ортга чекинишга ҳам йўл
қолдилинг. Агар сиз бу ҳақида
сўрамасангиз, истаганингизни
ололмайсиз. Шунингдек, қан-
дай сўрашни билмасангиз ҳам

ҳеч нимага эга бўлмайсиз.

Олтинчи қисмга хулоса

Аниқ сўралмайдиган маълумот – бой берилган
имконият. Ҳеч нима сўрамаган киши ҳеч нимага
эга бўлмайди.

Фаолиятга ундайдиган хулоса аниқ вақт доира-
сида аниқ ҳаракатларни бажаришга чақиради.

Таъсирланишга ундайдиган хулоса тўғридан-тўғри
сўралмайдиган вазиятларда қўлланилади.

ЕТТИНЧИ ҚИСМ

ҲОЛАТ

Ҳолатни тасвирланг

«Тасаввур қилинг, сиз ёлғизсиз ва очлик азобидан қийналяпсиз. Сиз бетон кўприкдасиз, атрофингизда бетон уйлар. Бу уйларнинг на эшиги, на деразаси бор. Кўчанинг охири кўринмайди. Умидингиз йўқ.

Адашиб қолган ёки эгаси ташлаб кетган кучук (ёки мушук) шаҳар кўчаларида худди шундай тўсиқларга дуч келади».

Мен бу сўзларни Лос-Анжелесдаги «Дельта» хайрия ташкилотида ишлайдиган бир кишидан эшитган эдим. Шунда унинг нима хоҳлаётганини тушунганман ва шу заҳоти чек ёзиб берганман. Ташкилот ходими манзарани тасвирлаётганида рафиқам билан бирга кўчада бир жониворни қутқармоқчи бўлганимизни эсладим. Бу одам ўша хотираларимни уйғотиб юборди, мен юрагимнинг туб-тубидан кучли ҳаяжонга тушган эдим.

Ўттиз сониялик маълумотнинг ҳақиқий таъсири оддий қармоқдан ҳам, бир оғиз гапдан ҳам, ҳатто хулосадан ҳам юқори, катта. Сизнинг 30 сониялик маълумотингиз учун танланган сўзлар тингловчи тушунадиган ва эслаб қоладиган манзарани тасвирлаши керак. Бу сўзлар сизнинг ҳамда тингловчингизнинг шахсий тажрибасига мос келиши ва унинг қалбини ларзага солиши шарт. Бу илмоқ ёки қармоқ ёзувчи ҳамда шоирларга яхши таниш. Бунда образлилик,

ёрқинлик, аниқлик, жонлантириш ва ҳис-туйғуларга мурожаат қармоқ вазифасини ўтайди. Бу усуллардан ҳар бири алоҳида ёки ҳаммаси биргаликда сизнинг 30 сониялик маълумотингизда қўлланилиши мумкин. Ҳар бир усул алоҳида ёки ҳаммаси бир бутунликда ё қармоқ, ё хулоса, ё бутун маълумотнинг ўзи бўла олади. Ҳар қандай комбинация сизнинг 30 сониялик маълумотингизга бўёқ ва таъсир кучини бағишлайди.

Образлик: рангли манзаралар

Кимгадир мурожаат қилаётган пайтингизда тингловчининг нафақат тинглашини, балки сиз гапирётганларни «кўриши»ини ҳам хоҳлайсиз. Шунинг учун тасвирлайдиган сўзларингиз тингловчига манзарани кўз олдига келтиришига ёрдам беради. Образлилик кундалик мулоқотнинг ҳамма турларида фойдалидир. Бир куни мен учиш вақтида унинг таъсирни кузатганман. Одатда стюардессалар қўнишдан олдин: «Илтимос, камарларни тақинг ва самолёт тўла қўнгунга қадар ўз ўрнингизда қолинг» дейишларини биласиз. Бу сўзлар бир қулофингиздан кириб, иккинчи қулофингиздан чиқиб кетади. Лекин стюардесса қуйидаги манзарани тасвирлаганда мен ўтирган жойимда жонландим: «Агар сиз ўтирган креслоингиздан ноқулайлик сабаб юзага келадиган кўнгилсизликлардан қочишни хоҳласангиз, илтимос, самолёт ерга тўла қўнгунча камарларни тақинг ва ўз ўрнингизда қолинг».

Йўловчилар кулиб юборди ва ҳамма ўз жойида ўтирди. Ўттиз сониялик маълумотни тайёрлаётганда образли ифодалаш ҳақида ўйланг, улар тингловчининг манзарани кўз олдига келтиришига ёрдам беради. Сиз нима ҳақида гапирманг (кучукми ёки нонми), сўзлар образларни яратади. Сўзлар ёрдамида сиз маълумотни ёрқин, қизиқарли ва эсда қоларли қилишингиз мумкин.

Аниқлик

Маълумотнинг муҳим масалаларидан бири, айтиқса, бизнес соҳасида, бу – гап нима ҳақида бораётганини тушунишдан иборат. Ташкилот ёки корхонадаги одамлар кўпинча ишбилармонлик доирасига оид лексикондан фойдаланишса ҳам, турли тилларда гапиришади. Ҳатто бир фирманинг ўзида мен тил билан боғлиқ муаммо сабаб тушунмовчиликлар бўлганини кузатганман.

Телефон компанияси раҳбари менинг машғулотимга 30 сониялик маълумотни тайёрлаб келди. Маълумот ўз ичига қуйидагиларни олган эди: *«Ихтисослашган талабгорлар, дублирланган терминал жиҳозлари, эксплуатация харажатларини кўпайтиради»*. Мен ҳеч нарсани тушунмадим, аммо қизиқиб қолдим. Шунда матнни оддий, сўзлашув тилига ўгиришини сўрадим, у мана нимани назарда тутган экан: *«Агар мавжуд жиҳозлар телефон компанияларида дублирланмаса, сиз телефон хизмати учун кўпроқ пул тўлашингиз керак бўлади»*. Мана бунисини эса тушундим.

Кўпчилик одам ўз билимини кўрсатиш учун узундан-узоқ сўзларни, техник терминларни ва мураккаб қурилмали гаплардан фойдаланиши керак деб ўйлайди. Аслида эса ҳаммаси аксинча бўлиши зарур. Кимда-ким ўз фанининг моҳир билимдони бўлса, ўша одам ҳақиқатан нима истаётганини оддий, тушунарли тилда ифодалайди. Аммо баъзи ҳолларда тингловчи билан у тушунмайдиган тилда гаплашиш уни жалб қилишнинг энг оддий усули бўлади.

Қачондир техника тилидан фойдаланиш зарурий ҳолатга айланади. Компьютер сотувчиси агар маз-

Ёдингизда бўлсин!

Ўттиз сониялик маълумотда образлардан фойдаланиш тайёргарликнинг ёқимли қисми, негаки бу ижодий жараёнدير.

кур соҳада пухта билимга эга харидорни ишонтирмоқчи бўлса, бу тилни яхши билиши керак. Аммо асосий омил тингловчи бўлиб қолаверади. Сиз суҳбат предметини билмасангиз, ўз вазифангизни бажаролмайсиз. Тингловчи қабул қилиши учун унинг даражасига мос сўзларни танлаш – ўз позициянгизни ифодалашнинг ягона тўғри йўлидир.

Тингловчи қалбига кириш

Тингловчи қалбини титратадиган маълумотнинг таъсири кучлироқдир. Ҳис-туйғулар бизни ўзгартиради.

Агар тингловчингизнинг қалбига кира олсангиз, у сизнинг сўзларингизга кўпроқ ва кучлироқ таъсирланади. Хайрия доим ҳис-туйғуларга ёрдам беради. Тоza ва соф ҳиссий сезгилар туфайли чек ёзиб берганингизни ёки хайр-эҳсон қилганингизни эсланг. Бошқаларга меҳр кўрсатганда, ўзингизни қанчалар яхши ҳис қилгансиз. Худди шунингдек, ҳиссий ёндашувни 30 сониялик маълумотингизда қўллашингиз мумкин. Бундай ёндашувга мос бир мисолни келтираман.

Патриция Льюис ўз ишини бошламоқчи – у тўқув цехини очмоқчи. Унинг ҳаёт мазмуни шундан иборат. Аммо Патрицияга 100 000 доллар керак, унда эса атиги 85 000 доллар бор. Қолган 15 000 долларни қаердан олади? Бу катта сумма эмас ва Патриция банкка мурожаат қилиш кераклигини билади. Бироқ кредитни расмийлаштириш ишлари кўп вақт талаб қилади, у ҳозир яхшигина бино топган, ишни пайсалга солмай бошлаш керак. Унинг хаёлига дўстлари келади. Патрициянинг Жим Аллен исми бир дўсти бор, у воситалар билан шуғулланадиган бизнесмен, Патрициянинг кичкинагина бизнеси – у даромад келтирадиган бўлганда ҳам – Жимни қизиқтирармикин? Сўнг у Жимнинг «ўзимни ўзим кашф қилдим» деган гапини эслади. Жим кўпинча катта имкониятлар

ҳақида, ишни нолдан бошлагани ва ўз орзуларини амалга оширгани тўғрисида сўзлаб берарди. Бу Патриция учун сабоқ бўлди. У Жим менга ёрдам беради, деган фикрда тўхтади ва у билан учрашишга келишди. Аввалига дўстлар у ёқ бу ёқдан гаплашишди, кейин Патриция учрашув мақсадини баён қилди:

«Жим, менинг орзуим бор. Мен ўзимнинг тўқув цехимни очмоқчиман. Биласан, бу соҳада тажрибам бор ва мен ишлаш иштиёқида ёняпман. Бино топдим ва 85 000 доллар маблағ киритмоқчиман, лекин менга яна 15 000 доллар керак. Эслайсанми, орзуинг амалга ошишига сенга ҳам кимдир ёрдам берган эди? Энди сен менинг орзуим амалга ошишига ёрдам бера оласан!»

Патриция нима хоҳлаётганини ва унинг хоҳиши рўёбга чиқишига ким ёрдам беришни жуда яхши билган. У тингловчисига маълумот етказишда ҳиссий ёндашувни танлади. Жим Патрициянинг сўзларидан ҳаяжонланди ва унга қарз берди.

Еттинчи қисмга хулоса

Образлилик: образли тасаввур қилиш кўникмасини ривожлантиринг ва тингловчининг ёдида қоладиган «ниқтовчи» сўзлардан фойдаланинг.

Аниқлик: тингловчи тушунадиган аниқ, равшан ва оддий тилдан фойдаланинг.

Ҳиссий ёндашув: тингловчининг қалбини ҳаяжонга солинг. Шунда у кўпроқ таъсирланади.

Ёдингизда бўлсин!

Образлилик,
аниқлик ва
ҳиссий ёндашув
сизнинг 30 со-
ниялик маълумо-
тингизни кучай-
тиради ҳамда уни
эсда қолишида
сабаб бўлади.

САККИЗИНЧИ ҚИСМ

ТААССУРОТ

Ёриткич сизга қаратилган

Луи Армстронг 1945 йилда «Омадсизликлар палласи» фильмида «Сен нима дейсан» номли ажойиб бир қўшиқни куйлаган эди. Қўшиқнинг биринчи қатори шундай сўзлар билан бошланади: «Сенинг нима дейишинг муҳим эмас, сен демоқчи бўлганингни қандай айтишинг муҳим».

Нимани айтишдан кўра уни қандай айтиш муҳимроқ эканини инкор қилолмаймиз. Сиз 30 со- нияли маълумотнинг УЧТА АСОСИЙ ТАМОЙИЛИНИ ўзлаштирдингиз, ўз позициянгизни ифодалашга ёр- дам берадиган ёндашув ҳамда тактикаларни билиб олдингиз. Энди бу кучли қурооларни қандай ишла- тиш ва бунда қандай реакция содир бўлишига умид қилишни кўриб чиқамиз.

Илк таассурот

Кўпинча биринчи таассурот ёдда қолади. Агар илк таассурот яхши бўлмаса, у ҳолда бошқа ҳеч қачон қайтарилмайдиган бирдан-бир имониятимни бой бердим деб ҳисоблайверинг.

Ўтган йили тизза бўғимимда жарроҳлик амали- ётини қилдиришим керак эди. Даволовчи шифо- корим мени учта жарроҳ қабулига юборди. Учала жарроҳнинг қабулида бир неча дақиқа бўлдим, хо- лос. Танловим қайси бирида тўхтаганини биласиз-

ми? Албатта, менда дастлабки яхши таассуротларни уйғотган шифокор-жарроҳда тўхтадим. Ўзимга ҳаммадан кўра кўпроқ ёққан одамни танладим.

Сайловларда ҳам ким учун овоз беришади? Ҳамма номзодлар телевизор орқали бир хил мазмундаги гапни айтади, шунинг учун кўпчилик ўзига кўпроқ ёққан – самимий ва ишонса бўладиган одамга овоз беради. Умуман, одамлар сиёсатни эмас, сиёсатчиларни танлайдилар.

Айтайлик, сизга тилла ручка совға қилишди. Сизга уни шунчаки узатишлари ёки тасмалар боғланган чиройли идишда беришлари мумкин. Ёқимли кўринган ва туйилган, шунингдек, сиз ҳузурланган ва хурсанд бўлган нарса кўпроқ эсда қолади. Кўри-нишингиз қанчалик яхши бўлса ва ўзингизни қанчалик яхши намоён эта олсангиз, шунча кўп омад ва муваффақият сизни кутиб турибди!

Услуб ва образ

***Услуб инсоннинг ўй-фикрлари,
хаёллари овозидир.***

Ралф Уолдо Эмерсон

Ралф Уолдо Эмерсон ўзига хослик ҳақида ёзган ва қандай кўринишимиз ҳамда ҳаракатланишимиз бизнинг кимлигимизни билдирадиган новербал (оғзаки бўлмаган) маълумотлар эканини билган.

Биз ҳаммамиз суҳбатлашиш давомида турли оғзаки характерга эга бўлмаган маълумотларни берамиз. Бировни тинглаётганда шубҳасиз унинг ташқи кўринишига эътибор қаратамиз. Дастлабки таассуротларимиз ундан эшитганимиз, кўрганларимиз асосида шаклланади.

Афсуски, кўпчилигимиз аслида қандай кўринишга эга бўлишимиз, бошқаларда қандай таассурот уйғотишимиз кераклигини билмаймиз. Шунинг учун 30 сониялик маълумотнинг пухта тайёрланган каттагина

қисми, агар шу маълумотни бериш усулига эътибор қилмасангиз, меҳнатларингиз беҳудага кетган бўлади.

Мана сизга бир мисол.

Бир фирманинг раҳбари машғулот вақтида сайқалланган, жило берилган 30 сониялик маълумотини тақдим этди. У ўз мақсади ва сюжетини яхши билган, диққатни жалб қиладиган қармоқни ҳам топган. Раҳбар ўзи истаган нарсани сўраган. Ҳатто фикрига бир оз ҳазил-мутойиба ҳам сингдирган. Фақат муаммо шунда эдики, у буларнинг ҳаммасини бир маромда, полга тикилган ҳолда табассумсиз айтди. Ярим дақиқа тугади. Ярим дақиқалик вақт тушунарсиз, ёддан айтилган, қуруқ сўзлар билан ўтди. Гуруҳнинг бошқа аъзолари уни шавқсиз, ғайратсиз одам сифатида қарши олишди. Маълумотнинг новербал (оғзаки бўлмаган) қисми вербал (оғзаки) қисмини йўққа чиқарди.

Бу воқеа мулоқотнинг новербал усуллари ҳақида яна бир бор мулоҳаза килишга ундади. Биз қуйидаги рўйхатни туздик:

- юз ифодаси, тингловчига қарай олишни билиш;
- ҳолат, имо-ишоралар, ҳаракатлар, оҳанг;
- ташқи кўриниш ва кийим.

Буларнинг ҳаммаси индивиднинг услубини ташкил қилади. Юз ифодаси, имо-ишоралар, ташқи кўриниш ижобий образни, шунингдек, салбий образни яратиши мумкин. Сўзлаш тарзи ҳал қилувчи 30 сония учун ҳам, кўп йиллик муносабат ва алоқаларни сақлаш учун ҳам бирдек муҳим эканини доим ёдингизда сақланг.

Табассум

Енгил кулги, табассум ўзаро ишонч ва тушуниш муҳитини яратади. Ҳеч нарса табассум ва кулгидек инсонни исита олмайди. Агар ўзингизни зўрлаб табассум қилаётган бўлсангиз,

ҳозироқ бу ёлгонни тўхтатинг – тингловчи сиздаги бу сохталикни дарров сезади.

Табассум самимий ва табиий бўлиши учун 30 сониялик маълумотингизга озгина ҳазил қўшиб, қизиқарли бирон нарса ҳақида ўйланг. Агар кулгили бирон нарса ёки ҳодиса ҳақида гапириб табассум қилсангиз, тингловчингиз 90 фоиз ҳолатларда сизга ҳам худди шу тарзда жавоб беради.

Баъзан менга: «Ахир жиддий масалаларни муҳокама қилаётганда кулиб туролмайсиз-ку!» деб айтишади. Мен уларга кулги, табассум бу вазиятда нафақат керак, ҳатто шартдир деб жавоб бераман. Агар гапираётганларингизнинг ҳаммаси жиддий бўлса, демак, маълумотингизда хилма-хиллик, тасвир йўқ. Агар юз ифодангиз бир хилда мулойим ёки бир хилда қатъий бўлса, бу жуда зерикарли. Агар бутун бошли куй фақат битта нотадан иборат бўлганда, сиз уни тингламаган бўлардингиз, бундай мусиқа қизиқарли бўлмасди.

Худди шунингдек, юз ҳам битта нота каби рангсиз, ифодасиз бўлса, тингловчи зерикади, сиз нима дейишингиздан қатъи назар, унга қизиқ эмас. Кулги ва табассум ўта жиддий суҳбатларни кескинлаштиради, унинг сюжетини самарали қилади.

Қуйидаги матнни овоз чиқариб ўқинг.

«Болалар ҳақидаги ҳикоялар жуда ажойиб, лекин қаттиққўлик билан муносабатда бўлинаётган болалар тўғрисидаги ҳикоялар одамни қўрқувга солади».

Энди шу матнни яна бир марта ўқинг. Лекин энди «ажабланарли» деган сўзни ўқиётганда кулинг, табассум қилинг ва гапнинг охирида жиддийлашинг. Бу машқни кўзгу қаршисида бажаришга ҳаракат қилинг. Шунда гапнинг биринчи қисмидаги

Ёдингизда бўлсин!

Агар ўз ташқи кўринишингизни ўзгартиролма-сангиз, хавотирланманг, юз ифодангизни ўзгартириш кўлингиздан келади ва бу устун жиҳатингиздан ҳамма ерда, ҳар қачон унумли фойдаланасиз.

кулги иккинчи қисмини икки карра кучайтирганини сезасиз.

Ўттиз сониялик маълумот бошланишидан олдинги табас-сумингиз ўзингиз ҳақингизда яхши таассурот уйғотиш учун яхши кайфиятдаги муҳитни яратади. Охирида, ҳамма гапни айтиб бўлгандан сўнг ҳам жилмайиб қўйинг. Табассум қилганда биз жозибали кўринамиз. Шу сабаб кулиб қўйиш, жилмайиш тингловчига ўзингизни таклиф қилиш ва диққат-эътибор қилингани учун миннатдорлик билдиришнинг энг мақбул усули ҳисобланади.

Кўзнинг кўзга тушиши ҳам муҳим новербал маълумотларни беради. Тўғридан-тўғри алоқа ўз позициянгизни етказиш ҳамда самимий эканингизни кўрсатишнинг энг яхши усули.

Сизнинг юзингиз қувончни, хурсандчиликни, ҳайратни, ҳайронликни, хайрихоҳликни, умуман, бутун инсоний ҳис-туйғуларни ифодалайди. Ҳис-туйғуларнинг ҳар бири таассуротларни ва сизнинг 30 сониялик маълумотингизнинг мазмунини кучайтиради. Юз ифодасининг турли-туман бўлиши тингловчининг диққати ва қизиқишини ушлаб туришда асосий калит бўлади. Ахир ҳеч ким бўм-бўш деворга қарашни ёки ҳеч қандай маъно зуҳур этмаётган юзга узоқ қараб туришни ёқтирмайди.

Ҳаракат

Ҳар бир ҳаракат, имо-ишора, ҳолат мимикадан кам нарсани ифодаламайди. Буни исботлаш учун

мен бир машғулот пайтида ўз гуруҳимда тажриба ўтказдим.

Гуруҳга маълум кўрсатмалар, йўл-йўриқларни берганимдан сўнг бир аёл гуруҳ олдида ўзининг ажойиб 30 сониялик маълумотини намоиш этди. Унинг юзи жонланган эди, гапираётган вақтида кўзи билан гуруҳ аъзосига бир-бир қараб чиқди. Лекин... тинмай бармоғидаги узукни айлантираверди. Кейин маълум бўлдики, унинг сўзларини гуруҳдаги биронта одам эслаб қола олмабди. Чунки тингловчиларнинг кўзи ва диққати аёл бармоғидаги тилла узукда бўлган.

Мен аёлдан маълумотини яна бир марта, бироқ бу сафар ҳеч қандай ҳаракат ва имо-ишораларсиз ўқиб беришини сўрадим. У худди қозикқа қоқиб қўйилган тахтадек тик турди. Гап нимадалигини тушунган гуруҳ бирдан кулиб юборди Бутунлай ҳаракатсизлик маъносиз ҳаракатланиш билан баробар эди. Ниҳоят, аёл маълумотни учинчи марта ўқиб эшиттирди. Бу сафар у жонланди – асабийликдан асар йўқ – бўшашган ва хотиржам ҳолатда ўз маълумотини муваффақиятли етказа олди.

Аёлнинг ҳамма ҳаракатлари фикрни таъкидлашга йўналтирилган. Унинг вербал тили ва танаси тили баравар ишлади ҳамда тингловчиларда чуқур таассурот қолдирди.

Хулоса ҳамма учун тушунарли бўлди: 30 сониялик маълумотни етказишда ҳаракат ҳам худди сўзлар каби кўп нарсаларни ифодалайди.

Сизнинг қоматингиз – турибсизми, ўтирибсизми, юряпсизми – иккиёқламалик новербал маънога эга. Қомат ўзингиз ва тингловчи ҳақида нималарни ўйлаётганингизни кўрсатади. Букчайсангиз, оёқларингизни бир-бирига уриштирсангиз, бу ўзингиз ва атрофдагиларга бефарқлигингизни билдиради. Агар боғлаб қўйилгандек бемалол ҳаракатланмасангиз ва қисилсангиз, сиз ташвишланыпсиз, ўзингиз

га ишонмаяпсиз. Албатта, бу ноиложликдан келиб чиқади, аммо мен ишонаманки, сиз ҳар қандай вазиятда ўз позициянгизни аъло даражада кўрсатиш учун меъёр чегарасидан чиқмайсиз. Вазият талаб қиялпими, эркин бўлинг, лекин чегарадан чиқманг; фаоллик кўрсатинг, бироқ кайфиятингиз бўлмаган пайтда кучли ҳаяжонга берилиб ҳам кетманг. Бунинг сири инсон ўз ўзини назорат қилишида. Агар бошқалар кўз ўнгида ўзингизнинг қандайлигингизни тушунсангиз, бундан ўзингиз истаётган кўринишда бўлиш учун фойдаланишингиз мумкин.

Бурро-бурро гапиринг

Энг моҳир пианиночи ҳам концерт бераётганда пианино носоз бўлса чиройли куй чала олмайди.

Сизнинг овозингиз – сизнинг қуролингиз. Овоз баландлиги, тембр оҳанги, ифодалилиқ ва буларни ишлата олиш маҳорати сизнинг фикрларингизни очиқ ва равшан ифодалайди ҳамда маълумотингизни қабул қилаётган тингловчини таъсирлантиради.

Агар гапирганда овозингиз минғирлаб чиқса ва бир маромда бўлса, тингловчини зериктирасиз. Агар овозингизда қўрқув бўлса ёки тез-тез гапирсангиз, сиз ўзингизни бўғасиз, шунинг билан бирга тингловчини ҳам қийин аҳволга соласиз.

Машҳур актёр Ричард Бартон ўз аудиториясини ёндафтарчасига ёзилган қайдларни шекспирона оҳангда ўқиб қойил қолдиришни яхши кўрар эди. Авраам Линкольн, айтишларича, Геттисбергнинг унутилмас мурожаатларини деярли шивирлаб айтар экан. Мен унисини ҳам, бунисини ҳам тавсия қилмайман. Сиз нутқ сўзламаяпсиз, сиз ўз тингловчингиз билан гаплашяпсиз, бу вақтда ўз овозингизга суҳбат талаб қиладиган тус беринг, бу кўтаринки руҳ, илҳом, хилма-хиллик, самимийлик ва бошқалар бўлиши мумкин.

Қандай кийиниш керак

Кийим, уни қандай кийиш тингловчига муҳим информацияларни етказишини инкор қилиб бўлмайди.

Бизнинг либос ва аксессуарларимиз ижтимоий келиб чиқшимизни, ўзимиз ҳақимиздаги фикримизни ва бошқалар биз ҳақимизда нима деб ўйлашлари кераклигини билдиради. Муаммо шундаки, баъзан бу муҳим шароитлар эътиборга олинмайди ёки нотўғри талқин қилинади, кўпинча эса бизнинг либосимиз шунчаки воқеликка, вазиятга мос бўлмайди.

Машғулотларимда иштирок этган эркак ва аёл раҳбарлар билан кийим, кийиниш ҳақида гаплашганимизда шу нарса маълум бўлдики, муҳокамаларимиз асосан иккита палла: «Ҳамма билан бирдек бўлиш» ва «ўзлигимча қолиш» атрофида айланар экан. Бошқача айтганда, ҳамма билан бир хил кийинган ҳолда оломон ичида кўринмай қолмаслик, яъни оломоннинг бир қисми бўлиб туриб, унинг ичида беркиниб қолмаслик учун нима кийиш керак деган масала олдинги ўринга чиқади. Бир қарашда бири иккинчисини рад қилаётганга ўхшайди. Аммо бундай эмас. Агар сиз кимлигингизни, қаерда эканлигингизни, ким бўлишни хоҳлаётганингизни, қаерга бормоқчилигингизни билсангиз, юқоридаги икки фикр бир-бирига асло зид эмас. Бундай тушунча билан сиз мақсад сари олиб борадиган йўлнинг ярмини босиб ўтасиз.

Агар тортинчоқ бўлмасангиз, ўзингизни эркин ҳис қилсангиз, сиз учун ҳар қандай либос қулай. Ма-

Ёдингизда бўлсин!

Услуб ва урф доим ўзгаради, кийиниш, безаклар ва турмаклар борасидаги ягона қоида – қоидаларнинг йўқлигидадир. Ҳаммаси ўзингизга боғлиқ.

Ёдингизда бўлсин!

Одамлар кўпинча биринчи бўлиб либосни пайқайдилар. Агар эътиборни ўзингизга эмас, кийимларга жалб қиладиган нарса кийган бўлсангиз, ҳақиқатан одамлар сизнинг либосингизни кўради. Либос ва ташқи кўриниш оғиз очмасингиздан аввал сиз ҳақингизда маълумот бериб бўлади.

бодо ёшроқ ёки каттароқ кўринишни истасангиз, кимгадир ўхшашни хоҳласангиз, ўзингизни ҳам, атрофингиздагиларни ҳам ноқулай ҳолатга соласиз.

Касб-корингиз талаб қилмаса, меъёрлардан қочган маъқул. Шунингдек, атрофингиздаги кишилар гапирса ҳам, янги урфга чиққан кийимлар ортидан қувиш керак эмас. Албатта, ўзингизга ярашган, сизни ёқимли кўрсатадиган, мафтункор қиладиган, ўзингизни эркин ҳис қиладиган кийимларни кийиш лозим. Агар ғорда яшамётган бўлсангиз (ҳазил), у ҳолда маълум вақтда, маълум жойда, маълум вазиятларда ташқи кўринишингиз ҳақидаги атрофдаги кишиларнинг фикрлари сизнинг шахсий фикрингиздан ҳам муҳимроқ бўлишини тан олишингиз керак.

Менга келсак, оқ кўйлак, оқ габардин шим, қизил камар ва оқ туфлида ўзимни жуда бахтли ҳис этман. Аммо хизмат юзасидан бўладиган учрашувларга бу кийимда бормайман. Мен йирик бир фирма бошлиғи билан танишман. У ўз хонасида ёлғиз қолганда бейсбол кепкасини кийиб олади, директорлар уюшмаси мажлиси кетаётганда ечиб кўяди. Фланел костюм-шим Нью-Йорк учун жуда мос, аммо Хьюстон ёки Сингапурда бу кийимларни кийиб бўлмайди – жуда иссиқ.

Ҳар доим ҳам бошқалардек кўринишда юргингиз келмаслиги турган гап. Тасаввурингизни ку-

чайтиринг, бошқалардан оз бўлса-да фарқ қилиш учун бирон чорасини топинг. Сиз эски қарашларни ёқлайдиган киши бўлишингиз мумкин, марҳамат ёрқин бўйинбоғ тақинг, рангли кўйлак кийинг.

Ички туйғу ва соғлом фикр сиз бермоқчи бўлган сигналларни етказади.

Турли мамлакатлардаги турли касб-ҳунар эгалари билан ишлаганда мен доим кийим ва ташқи кўринишга тааллуқли фикримни таъкидлайман. Умуман олганда, кийимингизнинг нархи ёки урфдан орқада қолганингиз, аксинча янги урф ортидан қувишингиз у қадар аҳамиятга эга эмас. Энг муҳими, сизга эътиборсиз бўлмаган одамда таассурот уйғота олиш.

Ташқи кўринишингизга қанчалик синчковлик билан эътибор қаратсангиз, атрофдагиларни қизиқтиришингиз шунчалик аниқ бўлади. Агар ўзингизга нима ярашишини билмасангиз, буни билишга, ўрганишга ҳаракат қилинг, дўстларингиз ёки услуб борасида ишлайдиган мутахассислардан сўранг.

Касб сирлари

Машғулотларимдан бирида мен бизнесменлар гуруҳи билан суҳбатдошга 30 сония ёки ундан кам вақт ичида фикрни етказишда кузатиладиган но-вербал информациянинг муҳимлиги ҳақида гап-лашдим. Шунда бизнесменлардан бири ўрнидан туриб шундай деди:

– Мен бу ерга актёрлик маҳоратини эмас, мулоқот қилишни ўргангани келганмиз, деб ўйлаган эдим.

Мен хафа бўлмадим. Лекин бу вазият менга мулоқот актёрлик қилишнинг бир шакли эканини таъкидлаш учун яна бир имконият берди.

Ҳар бир актёр юқори поғоналарга кўтарилиш аввалида юз ифодаси ва тана ҳаракатларининг муҳимлигини тушуниб олади. У ўз овозидан фойдаланишни ва ролга киришни ўрганади. Бусиз об-

раз яратолмайди ёки сценарийга киритилган гоёни ифодалаб беролмайди. Актёрлик маҳорати сирлари қаторида фикрни тингловчига узатиш усуллари ҳам борки, сиз уларни осонлик билан ўзлаштирасиз.

Юз ифодаси

Актёр рол матнини ёдлагани каби юз ифодасини ҳам ўрганеди. Унинг учун энг қийини – ўз қаҳрамони ўрнида гавдаланиш ва бунда табиий бўлиб қолишдир. Қаҳрамонингиз сизнинг ўзингиз бўлар экансиз, юзингиз табиий қолаверсин.

Сизнинг мақсадингиз – ўзлигингизча қолиш.

Тана тили

Ҳаракат ёки ҳис-туйғуларни акс эттириш учун пластик воситалардан фойдаланиш актёрлик маҳоратига киради. Овозсиз фильмларнинг ёрқин юлдузи, унутилмас образ яратган Чарли Чаплин бирорта ҳам сўз айтмаган. Сизнинг саҳнангиз ҳақиқий театр саҳнасидан анча кичик, эҳтимол сиз учун саҳна вази-фасини хона, мажлислар зали ўтар, лекин бу ерда ҳам сиз комик ёки таъсир ўтказадиган одам эмас, табиий, ўзлигингизча қолишга ҳаракат қилинг. Аммо ўтириб ёки туриб гапирганингиз таъсирчанроқ бўлади. Агар танлаш имконияти бўлса, у ҳолда туриб гапиришни танланг. Туриб гапирганда айтадиган гапларингиз моҳиятини таъкидлаш учун имо-ишора қилишингиз, ҳаракатланишингиз энгил бўлади.

Худди актёрлар каби ҳар кунги тасвирга олиш материали ёки репетиция пайтида ёзиб олинган тасмалар орқали ўзингизни кўриш имконияти йўқ. Аммо видеосистема ўзингизни бошқаларнинг кўзи билан қарашга имкон беради.

Шунинг учун мен ҳамма машғулотлар пайтида видеодан фойдаланаман. Телеэкранда биринчи

марта ўзингизни кўрганда ғалати таассурот пайдо бўлади: «Бунча кўринишим ёмон?», «Наҳотки бу ишни мен қилган бўлсам» деб таажжубга тушасиз.

Биз ҳаммамиз ўзимиз ўйлагандан кўра бошқача кўринамиз ва бошқача овоз чиқарамиз. Агар қандай кўринишимизни, овозимиз жарангини билсак, ўзгартиришлар киритишимиз осон бўлади. Ҳозирда ҳар бир инсоннинг у қадар қиммат бўлмаган видеокузатув жиҳозларини ўрнатишга имкони бор. Менинг фикримча, бу машқ қилиш учун зўр имконият. Мен машғулотларим тингловчиси бўлган Сэмни ҳеч қачон унутмайман, у менга ўзининг видеоёзувни қолдирмоқчи бўлган эди.

Бир куни Сэм олдимга келиб:

– Бу машғулот мен учун қадрли бўлди, ўзим ҳақимда кўп нарсаларни ўргандим, – деди.

Ҳа, машғулот ҳақиқатан яхши деб ўйладим мен фахрланиб. Сўнг ундан сўрадим:

– Айтингчи, – жиддий оҳангда сўрадим, – айнан нималарни билиб олдингиз?

– Видеоёзувни кўрганимдан сўнг, – жавоб берди Сэм, – 10 – 15 килограммгача озишим кераклигини билдим.

Сизнинг овозингиз

Овоз – актёрнинг энг муҳим иш қуроли. Бу сизнинг ҳам иш қуролингиздир. Кўплар ўзининг қандай кўринишга эга эканлигини, боз устига овози қандай янграшини билмайди.

Овоз ёзиш тасмасига бир неча оғиз сўз айтинг, сўнг эшитинг: овозингиз паст ёки жуда баланд эмасми, сўзларни аниқ ва дона-дона талаффуз қил-япсизми, сўзларга тўғри урғу беряпсизми? Агар бу саволларга йўқ деб жавоб берсангиз, у ҳолда машқ қилинг. Машқ қилиш давомида қаерда уйғунлик ёки хилма-хиллик етишмаётганини биласиз.

Ўттиз сониялик маълумотингизда муҳим гапни ажратишнинг энг яхши усули – маълумот сўнгидаги бир нечта сўзларни айтаётганда овозни пасайтириш керак. Ҳозир қуйидаги гапни ўқиб машқ қиламиз. Гапнинг биринчи қисмини одатий овозда, охиридаги иккита сўзни деярли шивирлаб айтинг:

Агар бирон нарсани таъкидламоқчи бўлсам... секин гапираман.

Бу усулни қўллаганингизда тингловчилар ҳар бир сўзни аниқ эшитиш учун том маънода олдинга интиладилар. Сиз уларнинг диққатини тўла қамраб олдингиз.

Диққатни жалб қилишнинг бошқа бир усули – гапираётганда тин олинг. Тин – нутқнинг энг қимматли инструментларидан бири, у кўп нарсага эришишга имкон беради. Тин ёки пауза айтилган гапни таъкидлайди, сизга ўйлаб олиш учун вақт беради.

Тин тингловчига сиз айтаётганларнинг ҳаммасини эшитиш, сингдириш ва эслаб қолишга, шунингдек, сизга ҳам тингловчи гапингизни тушуняптими ёки йўқ, буни кўришга имкон беради.

Ўттиз сониялик маълумотда сиз 15 сония тин олмаслигингиз аниқ. Агар энг аҳамиятли ерда бир-икки сонияга тўхтасангиз, бу айтганларингизнинг таъсирини кучайтиради.

Қуйидаги матнни «хоҳлаганимда» сўзидан кейин тин олиб овоз чиқарган ҳолда ўқинг:

Тингловчининг эътиборини тортишни хоҳлаганимда... мен тин оламан.

Агар сиз бу усулдан 30 сониялик маълумотингизда фойдалансангиз, тингловчининг диққати шу қисқа оралиқ тинда қанчалар ортганини кўрасиз.

У қизиқиб қолади ва маълумотнинг давомида айтадиган гапларингизни эшитишни истайди.

Ўттиз сониялик маълумотингизда ҳамма вербал ва новербал усулларни қўланг, шунда сиз мулоқот ва муомала қилишнинг моҳир устасига айланасиз.

Ўттиз сониялик маълумотингизнинг вербал қисми учун ҳам, новербал қисми учун ҳам қоидалар деярли бир хил. Ўз мақсадингизни билинг, тингловчининг мақсадини билинг ва тўғри ёндашувни танланг. Тингловчида ижобий таассурот уйғота оладиган ва мақсадингизга эришишга ёрдам берадиган сўзларни сараланг.

Саккизинчи қисмга хулоса

Дастлабки таассурот кейин пайдо бўладиган таассуротларнинг энг барқарори бўлиши мумкин. Сиз ҳақингиздаги ана шу илк фикр ижобий бўлишига ҳаракат қилинг.

Ўттиз сониялик маълумотингизни қандай етказиш кўпинча сизнинг нимани айтишингиздан кўра ҳам муҳимроқ бўлади.

Агар юз ифодаси, айниқса, табассум, самимийлик вазиятга монанд бўлса, бу 30 сониялик маълумотингизни анча таъсирли қилади.

Сизнинг ҳаракатларингиз, имо-ишораларингиз, ҳолатингиз бир зум чалғитмай, тингловчининг диққатини 30 сониялик маълумотга қаратиши керак.

Ўттиз сониялик маълумотни ўқиётганда овозингизга дўстона мулоқотга мос сифат – жонлилик, хилма-хиллик, норасмийлик ва самимийлик руҳини беринг.

Ёдингизда бўлсин!

Сизнинг мақсадингиз табиийлигингизча, ўзлигингизни сақлаб қолишдан иборат.

ТЎҚҚИЗИНЧИ ҚИСМ

БИТТА ЁКИ МИНГТА ТИНГЛОВЧИ

Тингловчи – биттами ёки мингта

Эслаб кўринг, маъруза қилаётган киши ниҳоясиз минғирлаб сўзлаётган мажлисдан неча марта қочиб чиқиб кетгингиз келган? Яқинда Австралияда бир йирик сиёсатчи арбоб шарафига уюштирилган тушликка бордим. Бу жаноб тахминан 45 дақиқа гапирди. У деярли гапиргани йўқ – қоғоздан бош кўтармай ўзининг маърузаини ўқиди. Аудитория билан алоқа йўқ эди, шунинг учун охир-оқибат унинг нималар ҳақида гапиргани ҳеч кимнинг ёдида қолгани йўқ. Сиёсатчи шунчаки қимматли вақтини йўқотди.

Мен Сингапурда рўй берган воқеани ҳеч қачон эсимдан чиқармайман. Маърузачи тингловчиларнинг деярли ярмини мудратиб қўйди-да, кейин тўхтади. Ҳеч нима демай минбардан тушди ва аудиториядан чиқиб кетди. Биз қизиқиб қолдик ва хаёлимизни йиғиштириб фикримизни жамладик. Маърузачи нималарни ўйлади экан? Нима бўлди ўзи? Ҳамма бир-бири билан гаплашиб кетди.

Орадан беш дақиқа ўтди. Сўнг йўлакнинг охиридаги ҳожатхонадан сувнинг шариллаган овози эшитилди. Залдаги гап-сўзлар тинди. Ҳамма жим. Маърузачи қайтиб хонага кирди ва ҳеч нарса бўлмагандек нутқини давом эттирди. Энди уни ҳаммамиз нафасимизни ичимизга ютиб тингладик.

Яна 30 сония

Телевидение оммавий нутқнинг кўпгина қоидаларини ўзгартирди. Ҳозир аудитория билан ишончли алоқа ўрната олган киши энг яхши нуктадон ҳисобланади. У табиий, самимий, шунинг учун нутқ сўзлаётган одамга ишонишади. Нуктадон минглаб одамлардан иборат аудитория билан мулоқот қилиш моҳиятан битта тингловчи билан мулоқот қилишга тенг эканини билади. Асосий усуллар бир хил.

Агар сизга ҳар қандай аудиториянинг диққат кўлами 30 сонияни ташкил қилиши маълум бўлса, қандай қилиб тингловчиларнинг диққатини икки, уч, беш ёки ўн дақиқа ушлаб тура оласиз? Агар нутқингизни 30 сониялик маълумотнинг кенгайтирилган шакли сифатида кўриб чиқсангиз, бу қийин эмас. Тезисларни тайёрлашни бошлашдан олдин мақсадни белгилаб олиш, тингловчиларнинг кимлигини билиш ва тўғри ёндашувни танлаш лозим. Сюжетингизда «нима, ким, қаерда, қачон, қандай ва нега»нинг ишга тушиш усуллари кўриб чиқинг. Ўзига тортадиган қармоқни ва таъсирли хулосани танланг. Нутқингиз устида ишлаш жараёнида аниқ тилдан фойдаланинг, образлар яратинг, латифалар, ҳаётий қизиқ воқеаларни эсланг ва сизни мақсадингизга эриштирадиган ҳиссий ёндашувни топинг.

Бир машҳур ошпаз билан ўртамизда шундай савол-жавоб бўлган эди:

– Икки кишилик тушлик билан 500 кишилик базмнинг орасида қандай фарқ бор?

– Ҳеч қандай. Мен ўша ўша-ўша масаллиқларни ишлатаман, фақат каттароқ миқдорда.

Ёдлаш

Матнни ҳеч қачон ёдлаб олманг! Агар нутқингизнинг ҳар бир сўзини эшлашга ҳаракат қилсангиз, сиз аудитория билан мулоқот қилолмайсиз. Ахир маълумотдаги биронта сўзни ёдингиздан чиқаришингиз табиий ҳол-ку!

«Биринчи студия» дастури «жонли телевидение»нинг олтин йилларидаги энг оммалашган кўрсатувларимдан бири эди. Бир куни Тибет устидан 30 000 фут баландликда учаётган самолёт кабинасидан тўғридан-тўғри кўрсатув ёздик – бу мен учун энг эсда қоларли воқеа бўлган. Дастур сценарийси бўйича кабинада учта актёр ўзаро суҳбатлашиб ўтириши керак бўлган, улар гаплашишмоқда. Бирдан жимлик чўкди: актёрлардан бири сўзини эсдан чиқарди. Миллионлаб сабрсиз телетомошабинлар воқеанинг ривожини кутиб экран қаршисига яқин келганлари аниқ. Актёр нима қилди? У ўрнидан турди – Тибет устида 30 000 фут баландликда учаётган самолёт кабинасида ёрқин эсда қоладиган гапларни айтди:

– Нима ҳам қилардим, мен шу ернинг ўзида тушиб қоламан.

У саҳнадан кетди, аммо тарихга кирди.

Агар сиз нутқни бошидан охиригача ёдласангиз ва гапнинг ўртасидаги сўзни эсдан чиқарсангиз, Тибет устидан 30 000 фут баландликда учаётган самолётдан парашютсиз сакраб тушиб қолишингизга тўғри келади. Ёдлаганингизда сиз ўзингизга эмас, балки материалга ишониб, унга боғланиб қоласиз. Материалга эга бўлинг, лекин уни тушунмасдан ёдлаб олманг. Бу сизнинг самимийликдан, табиийликдан йироқлаштиради.

Матнни ўқиш

Матнни ҳеч қачон аудитория олдида ўқиманг. Ўқилган ва офзаки айтилганлар ўртасида катта фарқ бўлади. Бу ифодалашнинг турли усуллари ҳисобланади. Яхши тузилган, яхши ёзилган нутқ қоғоздагина таъсирли бўлиши мумкин, аммо овоз чиқариб ўқилганда беўхшов ва қизиқарсиз чиқади.

Матнни ёдламасак, ўқимасак, у ҳолда нима қилишимиз мумкин? Нутқни тайёрлаймиз, унинг режасини тузамиз, қоғозга маъруза қилиб ёзиб оламиз ва фойдаланамиз.

Нутқни тайёрлаш. Мен нутқингизни ёзиб олишингиз керак, деб ўйлайман. Ўзига хос бир услуб борки, унга асослансангиз, матнни осон ва тортинмасдан эркин ўқийсиз.

Нутқ режасини тузинг. Ўттиз сониялик маълумотингизда фойдаланаётган элементларни қўлланг.

Мақсад, ёндашув, жонланиш ва хулоса ҳам худди ўшандай. Фақат сюжет муфассалроқ бўлади.

Нутқингизни ёзиб олинг. Ўз режангиз асосида фойдаланмоқчи бўлаётган ҳамма далил ва исботларни баён қилинг. «Нима, ким, қаерда, қачон, қандай ва нега» саволларига берадиган жавоблар сюжетингизнинг хомаки қолипини ташкил қилади.

Нутқингиз матнини ёзинг. Қоралама қоғоздаги калит сўзларни кичкина картон қоғозга кўчириб ёзинг, булар сизга нималар ҳақида гапириш кераклигини эслатиб туради. Картон қоғоз имкон қадар узун вертикал шаклда бўлсин, шунда уларни қўлда ушлаш қулай ва кўз ташлаганда ёзувни ўқиб олиш осон бўлади. Катта ўлчамдаги қоғозни айлангириш

Ёдингизда бўлсин!

Матнни яхши билмаслик, нутқ ирод қилишдаги қийинчилик, тутилиб қолиш аудиторияни чалғитади.

қийин ва бу аудиториянинг диққатини сиздан, сизнинг нутқингиздан чалғитиб қўяди.

Матндан қандай фойдаланилади. Матн ёзганда ундан ўз нуқтингизни машқ қилаётганда фойдаланинг. Қанча талаб қилинса, шунча марта машқ қилинг.

Матн асосида бир неча марта нуқт қилишни машқ қилгандан сўнг, ҳар сафар нутқнинг қанчалар яхши чиқаётганини ўзингиз ҳам сезасиз.

Маъруза пайтида матндан фойдаланиш жуда но-зик иш. Мен бир сиёсатчи ўз отасини оммага та-ништириш учун матндан фойдаланганини кўрган-ман. Бу унинг обрўсига қанчалар таъсир қилганини ўзингиз тасаввур қилаверинг!

Нуқт бошланишида ҳеч қачон қоғозга қараманг, боз устига бошидаги икки-учта гапни ўқиманг. Бу машқ қилинмаган ва ўзингизни эркин, бемалол ҳис қилмаган вақтда рўй беради. Ахир ўзингизни биров билан танишаётганда қўл бериш ёки суҳбат бошладдан аввал қоғозга қарашингизни тасаввур қилолмайсиз-ку!

Маъруза вақтида фақат зарурат туғилганда қоғоздаги матндан фойдаланинг. Матндан кўз уз-масдан нуқт сўзлаш мумкин эмас. Бошни кўтариб, қисқа тин олинг. Фикрни тугатганда бир муддат ин-дамай аудиторияга қараб қўйинг.

Шу тариқа сизнинг фикрларингиз тингловчининг онгига етиб боради. Қоғоздан ўқиш тингловчи билан алоқани бузади, овозингиз тонини пасайтиради ва айтилган гапларни бир маромга солади. Нутқ сўзла-ганда қоғозга эмас, аудиторияга мурожаат қилинг.

Ва ниҳоят, сўзингизни тугатаётиб ёзув ҳамда қайдларни бир четга сурунг ва уларга қарамаган ҳолатда нутқингизга яқун ясанг. Ёзув, қайдларнинг сиз ва аудитория ўртасида тушишига ҳеч қачон йўл қўйманг.

Сиз ёки автомат?

Бирон марта маърузачининг чиқиш қилиши олдидан у билан бир неча дақиқа суҳбатлашганмисиз? Мана у сиз билан чақчақдашяпти, куляпти, у жонли ва самимий, сиз билан дўстона муносабатда бўляпти. Аммо нуқт сўзлашни бошлаши билан унинг ҳамма инсоний ҳис-туйғулари йўқолади, у автоматга ўхшаб қолади.

Нега шундай бўлди? Чунки кўпчилик маъруза ўқилишини расмиятга оид иш деб билади. Сиз минбарга маъруза ўқиш учун чиқмайсиз. Минбарда туриб сиз аудитория билан мулоқот қиласиз. Агар аудиторияни – у қанчалик катта ва кенг бўлмасин – тингловчиларни уйингизда доим эркин суҳбат қиладиган одамлар деб тасаввур қилсангиз, сиз самимий ва табиийлигингизча қоласиз. Албатта, ҳаяжонланасиз, ҳатто энг тажрибали нуктадонлар ҳам ҳаяжонланади. Аммо сиз гапиришни бошлаган заҳотингиз ҳаяжон, ёқимли кўрқув ўз-ўзидан четлашади. Чунки сиз яхши тайёрланган, нуқт сўзлаш жараёнини ташкиллаштиргансиз ва ҳаммасини бошидан охиригача репетиция қилгансиз. Шунинг учун ҳаяжонланишингиз тўғрисида ҳаяжонланмансангиз ҳам бўлади.

Образ ва услуб

Сиз учун имиж 30 сониялик маълумот қолдирадиган таассурот каби муҳим эканлиги янгилик эмас. Аудиториянинг сизни кузатишига ва сиз ҳақингизда хулоса чиқаришига вақти етарли.

Аммо сиз ўз навбатида тингловчиларнинг фикри ижобий бўлиши ҳақида ўйлашингиз ва шунга ҳаракат қилишингиз керак. Одатда нутқ 30 сониялик

маълумот айтилишига қараганда кўпроқ расмий шароитда сўзланади. Қаршингизда бир тингловчи ўрнига бир нечта тингловчидан иборат аудитория бўлади. Умуман, ҳар қандай нутқ бу катта бўлмаган томошадир.

Гапиришни бошлашдан олдин оммага қараб та-бассум қилинг. Тингловчиларнинг бошига эмас, кў-зига қаранг. Ҳар бир тингловчи бевосита унга қара-ётганингизни ҳис қилсин.

Аудиториянинг реакциясига жавоб қайтаринг. Агар сизни диққат билан тингламаётганини сезсан-гиз, уларни қизиқтириб олиш учун бирон нима қи-линг.

Агар новербал воситалар ҳамма айтаётганларин-гизни етарлича таъкидласа, таъсирини кучайтирса, улардан фойдаланинг. Мендан биров «Кўлимни қа-ерга қўяй?» деб сўраса, унга қирқоёқ ҳақидаги қи-зиқ бир эртакни гапириб берган бўлардим.

Бир кун қирқоёқдан:

– Сайрга чиққанингда қайси оёгингдан бошлаб ҳа-ракатланасан? – деб сўрашибди.

Қирқоёқ жуда кўп ўйлабди, жавобини тополмаб-ди ва шу-шу юришни эсдан чиқариб, ўрмалайдиган бўлиб қолибди.

Нутқ сўзлашни репетиция қилаётганда ҳаракат-ларингизни ва имо-ишораларингизни кузатинг. Кўзгуга қараб тайёрланишингиз ҳам мумкин. Им-кони бўлса, минбардан ва микрофондан фойдалан-масликка ҳаракат қилинг. Албатта, минбар ёзув, қайдномаларни қўйиш учун жуда қулай, аммо мин-бар сиз ва аудитория ўртасида девор пайдо қилади.

Зал бурчагидаги динамикдан чиқадиган шовқин фақатгина овозингизни эслатади, унда ҳис-туйғу-лар, оҳанг, таъсирлантириш ифодалари йўқолади.

Яхшиси аудитория тўғрисига туринг-да, қўлингизга беркитган ёзувларга бир-бир қараб қўйган ҳолда гапиринг.

Сиз ўзингизни худди тингловчилар каби эркин ва хотиржам ҳис қиласиз.

Хилма-хиллик

Хилма-хиллик – бу нуқтадонлик санъатининг бешинчи унсури. Усиз ҳамма айтганларингиз зерикарли, бир маромда ва таъсирсиз чиқади, натижада тингловчилар олдида обрўйингизга путур етади.

Тингловчининг диққат-эътибор кўлами атиги 30 сониядан иборатлигини тушундик. Аудитория, нутқни эшитаётганларнинг ҳам диққат доираси фақат 30 сонияни ташкил қилишини ёдингизда тутинг. Бу аудитория қизиқишини ва диққатини сақлаб қолишни истасангиз, ҳар 30 сонияда усуллари алмаштириб туринг дегани. Сиз табассум, имо-ишоралар қилишингиз, тингловчилар олдига келишингиз, секин ёки баланд гапиришингиз, тин олишингиз, риторик савол беришингиз, ҳазиллашишингиз ва чақчақлашишингиз мумкин. Аввалига хилма-хилликнинг зарурлиги сизда баъзи ноқулайликларни пайдо қилиши мумкин, аммо тажриба ортиши билан сизнинг иккинчи табиатингизга айланади.

Авторитет

Одамлар гуруҳи олдида чиқиш қилганингизда сизга ишонилари жуда ҳам муҳим. Аудитория сизни нима учун тинглаши кераклигини билиши керак, шунинг учун мақсад ҳақида маълум қилсангиз, тингловчиларнинг сизга бўлган ишончи ортади.

Яхшиси, аудитория кайфияти билан боғлиқ ўзингизнинг шахсий ҳаётингиздан бирорта қизиқ воқеани гапириб беринг. Шунда улар директорлар уюшмаси раиси ёки машҳур астрофизик ёки коронар шунтирлаш жарроҳлиги мутахассиси бўлсангизда, сизнинг ҳам ўзлари каби оддий инсон эканингизни ҳис қиладилар.

Гапиришдан олдин

Аудитория олдида чиқиш қилишга таклиф қилишганда, албатта, сизни таништиришади. Одатда нутқ сўзлашга таклиф қилишдан аввал ўзингиз ҳақингизда маълумотларни юборишни сўрашади ёки қўнғироқ қилиб бир нечта савол беришади. Нима бўлганда ҳам сиз ҳамма айтиладиган гаплар тўғри бўлишига умид қилиб қоласиз. Аммо бунинг бошқа бир усули ҳам бор.

Сизни таништиришаётганда ўзингизга ишонингиз учун мана бу иккита оддий қоидани билсангиз кифоя. Биринчидан, сизни ким таништиришини билинг ва чиқиш қилишдан икки кун олдин ўша одамга ўзингиз ҳақингизда зарурий маълумотларни беринг. Иккинчидан, таништирувга оид матнни ўзингиз ёзганингиз маъқул.

Менинг бир дўстим ва собиқ мижозим «Вестингхаус» телекомпаниясининг раҳбарларидан бири бўлган. Унинг мажбуриятлари ичига телекўрсатув меҳмонларини таништириш ҳам кирган.

Мен ундан сўрадим:

– Сиз таништирадиган одамларнинг ҳаммаси ўзлари хоҳлагандек матн ёзиб келишса нима бўлади? Шунда сизнинг таништириш услубингиз тақдимотга айланиб кетмасмиди?

– Жуда тўғри, – деб жавоб берди дўстим, – бу менинг вақтимни ҳам тежарди, ҳам мен уларни ўзлари хоҳлагандек таништираман.

Мана шунақа, сизнинг ёзувлар асосида таништи-ришингиз сиз учун ҳам, бошқалар учун ҳам қулай, шу билан бирга 30 сониялик маълумот бўла олади. Бундай маълумотнинг асосий тамойиллари ва так-тикаси ўша-ўша – мазкур китобни ёзиш давомида келтирилган қоидалардан иборат. Фарқи шундаки, усталик билан тузилган таништирув матни нукта-дон ўз нутқини бошлайдиган жонлиликни ўз ичига олиши керак. Бу мана қандай таъсир қилади:

Нэнси Адаме, жамоатчилик билан алоқалар ўрна-тиш билан шуғулланадиган фирма президенти, ки-чик корхоналар раҳбарлари олдида «Корхонангизга қандай қилиб эътиборни жалб қилиш керак» мавзу-сида маъруза ўқимоқчи.

Ўзини таништиришлари учун Нэнси қуйидагича матн тузди:

«Агар бу шаҳарда сизнинг корхонангизга эъти-борни жалб қила оладиган одамни топиш имкони-яти бўлганда, кимни танлаган бўлардингиз? Бу рўйхатда Нэнси Адаменинг исми биринчи ўринда туриши табиий. Нэнси ўзининг карьерасини кичик гул дўкони очишдан бошлаган. Дўкон гуллаб-яшна-ди, негаки Нэнси жамоатчилик билан муносабат-ларнинг қанчалик муҳимлигини жуда яхши билган. Натижада у шаҳардаги энг илғор РК компаниясини ташкил этди. Унинг мижозлари кичик корхона ва катта корпорация эгаларидир. У ҳамон ҳамма му-ваффақиятлари бошланган гул дўконининг эгаси.

Танишинг: Нэнси Адаме».

Таништириш матнини шу тарзда ёзгач, ўзи то-монга олиб ўтадиган «кўприк»ни қуйидаги ибора билан ифодалади: «Менинг мижозларим ва менинг гулларим бир-бирига ўхшайди. Униси ҳам, буниси ҳам уларни қандай тақдим қилишингизга қараб

чиройли бўлади»... Бу кичик тақдимот нутқ сўзлаш аввалидаги жуда чиройли бошланиш бўлди.

Нутқни тугатганда

Машҳур бир театр актёри шундай деган эди:

– Биласанми, мен ҳеч қачон рол ўйнашга қийналмаганман. Энг муҳими – саҳнага чиқиш ва бошлаб олиш.

Кўряпсизми, ҳатто тажрибали нуктадонга ҳам омма оддига чиқиш оддий ҳолат эмас. Усталик билан ёзилган кириш, яъни ўзини таништириш бу ишнинг ярми дегани. Сиз ўз чиқишини қачон ва қандай яқунлашни билмаган нуктадонни ҳеч учратганмисиз? Мен яна актёрлар билан бўлган иш тажрибамга суяниб мисол тариқасида бир воқеани келтираман.

«Омма давомини билишни хоҳлаган пайтда нутқни тугатинг!»

Фикримча, бирорта нутқ ўн-ўн беш дақиқадан ортиқ давом этмаслиги керак. Умуман, сиз аудитория ўзи хоҳлаган пайтда нутқингизни яқунланг. Бу, албатта, сиз гапнинг ўртасида тўхтаб, фикрни тугатмай минбардан тушинг, дегани эмас. Бу нутқни тайёрлаётганда боши ва охиридаги бир нечта гапларни ёдда тутишингиз кераклигини англатади. Хилма-хиллик ҳамда чиқишнинг асосий қисмида сиз истаган нарсангиз ҳақида гапиришингиз мумкин. Аммо мен учун нутқ сўзлаш латифа айтиш билан баробар. Фақат бир нарсани – кульминацияни ўтказиб юбормаслик шарт.

Нутқни қандай яқунлашни билганингиз ҳолда бориш керак бўлган йўналишни йўқотмайсиз. Мақсадга эришганда, хоҳлаётган нарсангизни айтиб бўлганда, нутқни тугатганда табассум қилинг ва эъ-

тибор қилганлари учун миннатдорлик билдилинг.

Тўққизинчи қисмга худоса

Нутқ матнини ёдлаб олманг. Матни қуруқ ўқиб беришдан қочинг. Нутқ матнини, хомаки қолипни тузинг, сўнг маъруза давомида бир кўз ташлаб қўйиш учун матни қайдлар шаклига келтириб қисқартиринг ва кичкина картон қоғозларга ёзиб қўйинг.

Ўз нутқ сўзлашингизни машқ қилинг, эркин, бемалол сўзланг, сўзларингиз ва ҳаракатларингиз самимий, табиий, хилма-хил бўлишига эътибор қаратинг.

Ўзингизга нисбатан ишонч уйғотишга интилинг, шахсий ҳаётингиздан олинган қизиқарли бир воқеани ҳазилнамо тарзда баён қилинг.

Ўз чиқишингизни ёзинг. Қачон тўхташ кераклигини билинг.

Ёдингизда бўлсин!

Ўттиз сониялик маълумот тамойиллари аудитория тингловчилари ким ва қанча – битта ёки мингта – бўлишидан қатъи назар, ўзгармай қолаверади.

ЎНИНЧИ ҚИСМ

ҲАР ҚАЧОН ВА ҲАР ЕРДА

Савол ва жавоб

Бугунги замонамизда кўпгина ишбилармонлик доирасидаги вазиятларда нуктадон маърузасини тугатаётгач саволларга жавоб беради. Ўттиз сониялик маълумот – жавоб беришнинг гаройиб шакли. Ундан маърузада келтирилган тезисларни мустақкамлашда ёки янги мавзуларда гап очишда фойдаланиш мумкин.

Идеал жавоб

Матбуот анжумани – бу усулнинг энг мақбул иллюстрацияси кўриниши. Олдиндан тайёрланган қисқа таништирув эълонидан сўнг матбуот анжумани томонидан таклиф этилган киши тингловчиларда саволлар бўлса беришларини сўрайди. Саволлар берилади, ҳатто жуда кўп нарсаларни сўрашади. Баъзи саволлар ўқилган маъруза мавзусига оид бўлмайди (масалан, бирон нимани батафсилроқ тушунтириб беришини сўрашади); айримлари эса ўз ўрнида берилмайди. Бундай вазиятда муваффақият сири яна пухта тайёргарликда. Нуктадон ҳар қандай саволга жавоб беришга тайёр туриши керак. Бироқ у ҳаммаси учун ҳам тайёр бўлолмайди-да, бу – табиий ахир. Тажрибали нуктадон берилиши мумкин бўлган саволлар мазмунини тасаввур қилиши ва уларга олдиндан жавобини ўйлаб қўйиши зарур. Ўз мақсадини, аудитория билим даражасини, тўғри ёндашув-

ни билиш ва қизиқарли сюжет нуктадонга жавобни тўғри, қисқа, норасмий ҳамда таъсирли тарзда шақклантиради. Яъни, идеал жавоб берилади.

Бундан беш-олти йил олдин бир ҳамкасбим билан Скотланд-Ярд ва Шимолий-Ғарбий олий раҳбарлигининг полиция қисмлари, бир нечта йирик шаҳар полиция бошлиқлари, шунингдек, ФҚБ агентлари учун тайёрлов курсини ўтдик. Ҳаммалари бир-бирларига ажойиб саволларни беришди, лекин у қадар яхши жавоб бера олишмади. Улар охир-оқибат қизиқишлари устун келган ва саволлар уйғотадиган «шарҳларсиз» позициясини эгаллашди.

Бизнинг машғулотларимизда улар энг мураккаб вазиятларни кузатишни ўрганишди. Саволларга жавоб бериб, ичларидаги гапни айтиб олиш имкони борлигини бутун умрга эслаб қолишди. Энди улар қисқа, тўғри жавоб бериш кераклигини ва ўз позицияларини баён қилишни биладилар. Шу ўринда мен машғулотларимда ўтказишган бир мисолни баён қиламан.

Шаҳар истироҳат богида содир бўлган қатор жиноятлардан сўнг ташвишланган фуқаролар жиноятни фош қилиш учун жиноий иш очилишини талаб қилганлар. Полиция бошлиғи уларнинг саволларига жавоб беришга рози бўлган, шунда бир эркак жаҳл билан:

– Нима учун ҳалигача ҳеч ким қўлга олинмади? – деб сўради.

– Бизда бу жиноий ишни очиш учун қўлимизда етарлича далил, исботлар йўқ, – деди бошлиқ, – аммо биз ҳамма йўналишларда кузатушни йўлга қўйганмиз. Ҳудудга тезкор полиция патрулини қўйдик, кўчалар ёритилишини яхшилаяпмиз. Энди истироҳат боғи анча хавфсиз.

Бошлиқ саволга жавоб берди, жаҳли чиқиб турган одам бу жавобни олишга умидланмаган бўл-

са да, полициячи ўз позициясини баён қилиш ва аҳолини тинчлантириш учун имкониятдан фойдаланди.

Ҳуқуқни ҳимоя қилиш органлари ходимлари бу усулни ўрганиб олганларидан сўнг уларнинг интервью беришга муносабатлари ўзгарди – улар журналист саволларига жавоб бермаслик учун беркинмайди.

Саволлар чархпалаги

Худди шу тактикани ишбилармонлик соҳасида ҳамкорлар юзма-юз бўлганда ҳам қўллашлари мумкин. Ўз позициясини ифода қилиш имконияти доим бўлади, агар бу имконият бўлмаса, у ҳолда ўзингиз шунга мос вазиятни юзага келтиришингиз мумкин.

Мана, қандай ҳаракат қилиш лозим.

Жон Конуэй, бир корхонада кадрлар бўлими бошлиғи ёрдамчиси бўлиб ишлайди, олдиндан белгиланган ишчилар ва касаба уюшмаси ходимлари билан учрашувга тайёрланыпти. Кун тартибига мураккаб техникага оид муаммоларни ҳал этиш киритилган, у консультантни таклиф этмоқчи. Жон Конуэйнинг бошлиғи бу таклифни ёқлаши керак. Жон бошлиғи билан учрашганда мулоқот қисқа бўлиши кераклигини билади, шунинг учун 30 сониялик маълумотни тайёрламоқда ва қулай пайт келишини кутмоқда.

Агар режалаштирилган учрашувлардан бирида бошлиқ Жондан индинга бўладиган учрашув ҳақида сўраб қолса, унинг айтадиган гапи, яъни 30 сониялик маълумоти тайёр.

Мабодо бошлиқ керакли саволни бермаса-чи? Бунинг ҳам усули бор.

Шунга ўхшаш вазиятда Жоннинг бошлиғи:

– Дарвоқе, тиббий суғуртага оид ҳисоботларимиз нима бўляпти? – деб савол бериши мумкин.

Жон:

– Ҳисобот кейинги сешанба кунини столингиз устида бўлади, – деб жавоб беради. – Шунингдек, кейинги ҳафтадаги касабани уюшмаси билан муҳокама қилинадиган муҳим масалалар рўйхатини ҳам тақдим қиламан. Бу билан боғлиқ айрим масалаларни тезда ҳал қилиш зарур. Ўйлайманки, бизга мутахассис тавсиялари керак бўлади. Мен консултантни таклиф қилишни маслаҳат бераман.

Эътибор қилинг, Жон энг асосий саволга жавоб берди, шу билан бирга ўз масаласини силлиққина етказиш учун ундан усталик билан фойдаланди.

Телефонда

Хамфри Богарт ўлимидан олдин ўша даврдаги кўпгина юдуз санъаткорлар каби телевиденида саҳналаштирилладиган асарларда рол ўйнашни рад этди. Си-Би-Эс телекомпанияси раҳбари учун Богарт керак эди. Унинг агенти Сэм Жэффи билан боғланганимда у шундай деди:

– Богартни унут, у телевиденида ҳар қандай шароитларда ҳам ишламайди.

Мен бирор йўлини топишим кераклигини билардим. Ва ниҳоят, миямга бир гоя келди. «Сехрланган ўрмон» пьесасидаги герцог Манти роли Богартни осмонга чиқариб қўйган эди. Сўнг шу асар асосида фильм ишланди ва Богартнинг кинодаги янги қиррасини очди. Мен телевиденининг нуфузли ходимлари билан гаплашдим, уларга:

– «Сехрланган ўрмон» пьесасини телевиденида унинг учун махсус саҳналаштирайлик, шунда Богартни қайтара оламиз, – дедим.

Улар менинг таклифимни маъқуллашди:

– Яхши, шундай қиламиз, фақат Богартни уйғота олсанг бўлди.

Сэм Жэффи актёрга қўнғироқ қилишимга рухсат берди. Мен Богартнинг вақтни жуда ҳам қадр-

лашини билардим. Агар аниқ 30 сонияда мақсадимни баён қила олмасам, мен актёрни йўқотаман.

Матн тузишни режалаштирдим, ёздим, сўнг Богартга қўнғироқ қилдим. Аввал ўзимни таништириб, сўнг гап бошладим:

– Жаноб Богарт, ҳаётингиз давомида қандай ажойиб, қизиқарли, таъсирли ва муҳим лойиҳани амалга оширгансиз, а?!

У қизиқиб қолди.

– Бу «Сеҳрланган ўрмон» эди, шундайми?

– Худди шундай, – жавоб берди Богарт.

Мен унинг нафас олиш мароми тезлашганини сездим.

– Биз Си-Би-Эс да «Сеҳрланган ўрмон» асарини махсус саҳналаштироқчимиз, – гапимда давом этдим мен. – Бу жуда катта лойиҳа бўлади. Аммо сизнинг иштирокингизсиз ўзимиз хоҳлаган нарсани чиқаролмаймиз.

Шу ерда бир оз тин олдим. Богартнинг ўйлаб қолганини сездим. Унинг хаёлидан «Телевидениега мен керакман, акс ҳолда улар шундай асарни ўзлари хоҳлаганча саҳналаштиришлари мумкин» деб ўйлаган бўлса ажаб эмас.

Мен унинг хаёлига худди шу фикр келишига умид қилган эдим. Агар асар қаҳрамонини унинг ўрнига бошқа биров ўйнайдиган бўлса, бунга чидай олмас эди. Унга, агар рад қилсангиз, бу саҳна асарини қўймаймиз, деб айтганим йўқ. Бўлмаса, илиниб турган қармоғимдан чиқиб кетар эди.

– Герцог Манти ролини фақат сиз ижро этишингизни истаймиз, – бир сония жим қоламан. – Ижро этасизми? – яна нафасимни ичимга ютаман.

– Майло, – исмимни айтиб мурожаат қилди, – мен телевидение учун ишламайман. Ҳозирча ишламайман.

– Жаноб Богарт, – дедим мен, – сизнинг иштирокингизда бу спектакль қандай бўлиши керак бўл-

са, худди ўшандай чиқади. Биз бундан фахрланган бўлардик. Албатта, сиз ҳам.

Ўшакнинг нариги ёғида узун тин бўлди. Сўнг Богарт:

– Менинг ожиз томонимни биласиз, а?! Майли, телеспектаклда ўйнайман.

Телефон вақтни иқтисод қилишга мўлжалланган, 30 сониялик маълумот эса сизнинг ҳам, тингловчининг ҳам вақтини тежайдиган энг яхши усул. Бу усул менга Хамфри Богарт билан мулоқот қилишда катта ёрдам берди. Ишонаманки, сизга ҳам албатта ёрдам беради.

Агар гаплашмоқчи бўлган одамингизнинг вақтини топа олмасангиз нима қиласиз? Унинг котиби ёки ёрдамчиси: «Афсуски, у айти пайтда мажлисда, бирон нарсани айтиб қўяйми?» деганда-чи?!

Сиз бирон нимани етказиб қўйишларини истайсиз, аммо бу тўғри маълумот бўлиши керак-да! Сиз котиба орқали етказмоқчи бўлган гап ўзингиз тайёрлаган 30 сониялик маълумотдан иборат бўлиши шарт эмас. Аммо у қўнғироқ қилишингиз сабабини ўз ичига олиши керак. Сабабни ифодалашнинг шундай усулини топингки, қайтиб сизга қўнғироқ қилсинлар – котиба етказадиган иккитагина гап ва исмингиз ҳамда телефон рақамларингиз. Агар исми унга ҳеч нарсани эслатмаса ўнта имкониятдан тўққизтасини йўқотдингиз ҳисоб, сизга қўнғироқ қилишмайди. Сиз излаётган одам сизнинг нима хоҳлашингизни ва ўзига сиздан нима манфаат етишини билмайди.

Ёдингизда бўлсин!

Ўттиз сониялик маълумот чегара билмайди, телефон эса уни қўллашдаги энг яхши соҳалардан бири.

Автожавоббергичлар

Телефон мавзусида тўхталганда, автожавоббергичлар ҳам назаримиздан четда қолмаслиги керак. Ҳисоблаб кўринг-чи, кўнғироқ қилганда неча марта «Салом, бу Фрай оиласи хонадони. Афсуски, ҳозир уйда эмасмиз, лекин тезда қайтамиз. Бу бизнинг автожавоббергичимиз. Илтимос, сигналдан сўнг исмингиз, кўнғироқ қилган вақтингиз, телефон рақамингиз ва маълумотингизни қолдиринг. Имкон туғилиши билан сизга кўнғироқ қиламиз» деган гапни эшитгансиз? Сўнг узун сигнал кетади.

Фрайларга кўнғироқ қилганимда ўзимнинг маълумотимни айтишдан кўра ҳам уларнинг маълумотини эшитишга кўп вақтим кетади. Шунинг учун уларга жуда зарур бўлган ҳолатларда кўнғироқ қиламан.

Машина билан гаплашишни ҳеч ким ёқтирмайди, баъзилар ҳатто автожавоббергичдан кўрқишади ҳам, сигнал кетган вақтда нима дейишларини билмай қоладилар. Қолипга тушган 30 сониялик маълумот бу муаммони ҳал қилади. Аслида ҳаммаси жуда оддий. Агар ўзингизни ёзув кетаётгани учун ноқулай ҳис қилсангиз, шунчаки маълумот ёзилган қоғозни кўлингизга олинг-да, ўқинг. Мана мисол:

«Салом. Мен (исмингиз) Сизга шу сабаб (нега кўнғироқ қилаётганингизни айтасиз) кўнғироқ қиляпман. Афсус, уйда йўқ экансиз. Илтимос, ўзингизга қулай бўлган вақтда менга кўнғироқ қилсангиз. Мен билан бугун кун давомида қуйидаги рақам орқали боғлашишингиз мумкин (телефон рақамингиз). Раҳмат».

Ўттиз сониялик реклама

Маҳсулотни телефон орқали гаройиб тарзда реклама қила олган одам ҳақиқатан уста сотувчидир.

Кўпинча телефондан фақат учрашув белгилаш учун фойдаланилади. Маҳсулот эса шахсан юзма-юз учрашилганда реклама қилинади. Бу юзма-юз учрашувда 30 сониялик маълумот усуллари ҳамда асосий қоидалари самарали қўлланилмаслиги мумкин. Яхши сотувчи суҳбат бошлангунча ўзининг мақсадини, тингловчисини, ёндашувини, у ўз маҳсулотини, у нимаси билан фойдали эканини мижозга ёки харидорга етказишни билади.

Мана бунга бир мисол.

Дуг, кондиционер ишлаб чиқарувчи фирманинг вакили, уйига қайтаётиб йўл-йўлакай тижорат фирмасининг савдо бўлимига кирди. У шу бўлимнинг бошлиғи жаноб Лумис билан таниш. Жаноб Лумис шошаётган бўлса ҳам, ҳурмат юзасидан Дуг учун бир дақиқа вақтини ажратади. Лекин суҳбатдан сўнг Дуг ҳозир савдо ҳақида гаплашиш учун қулай пайт эмаслигини тушунади. Шунинг учун у эртага учрашишлари ҳақида келишиб олади. Шунинг ўзи етарли. У тезгина ўзининг 30 сониялик маълумотини тайёрлайди:

«Жаноб Лумис, бино ичидаги ҳарорат сиз учун аҳамиятга эгами? Аҳамиятга эга эканлигини ўзингиз ҳам биласиз. Илмий тилда айтганда, маълум бир ҳарорат шароитида одамларнинг ишлаш лаёқати ортади, камроқ чарчашади. Бизнинг янги жиҳозимиз харажатларингизни қоплайди ва даромадингизни оширади. Унинг бошқа жиҳозларда бўлмаган иккита ўзига хослиги мавжуд. Янги система-

мизни кўрсатиш учун эртага келишимга рухсат берасизми?»

Сотувчи бошқа бир сотувчини қизиқтирди. У ишнинг моҳиятини қисқа баён қилиб, учрашув ҳақида келишиб олди – деярли шартнома тузди.

Шундай бўлсада, кўпинча сотувчи ва харидор ўртасидаги учрашув 30 сониядан кўпроқ вақтни олади.

Ҳар қандай иш борасидаги ёки шахсий ҳаётингиздаги 30 сониялик маълумот, агар у керакли пайтда берилса, мақсадга етишнинг ҳамда муваффақиятни ушлаб қолишнинг энг зўр қуроли бўлади. Бу маълумотни ҳамма томонлама пишитиш учун бир неча марта такрорлаш ҳам мумкин. Такрорлаш – рекламадаги стандарт усулдир. Реклама эълонлари худди ноғоранинг гумбурлаган садоси каби салмоқли харидорнинг қулоғида жаранглайди.

Балки 30 сониялик маълумотнинг турли усуллари ва тактикасини қўлаб ўша-ўша муваффақиятга эга бўлишни хоҳлаётгандирсиз? Сиз ўз мақсадингизга турли йўллар билан эришишингиз мумкин. Сотиш жараёнида иккита одам иштирок этишини тушуниш кам аҳамиятга эга эмас. Маълумотларни айтиб бўлгандан сўнг салмоқли харидорингиздан савол кутишингиз мантиқлидир. Бу ерда ҳам 30 сониялик қисқа маълумот саволларга жавоб бериш ва маҳсулот фойдасига қўшимчалар киритишнинг энг яхши усули бўлиб қолаверади.

Мажлис

Ташкилотда ишлайдиган деярли ҳамма одамларнинг мажлис узундан-узоқ давом этадиган, жуда тез-тез ўтказиладиган, кўпинча зерикарли ўтадиган тадбир деганини эшитганман. Ишлаб чиқариш мажлислари одатда ҳеч нарсани ҳал қилмайди ва қатнашчилар тайёрланишни билмаганлари учун

мажлис зерикарли ўтади. Бунинг учун кўпгина го-ларга, предметларга, муҳокама мавзуларига ҳамда улар бўйича ўшанча қарорларга эга бўлиш керак!

Сиз моҳиятни очишга ёрдам берадиган паллани ўрганиш ва шунга мос мантиқий хулосага келиш учун мажлис бошлангунга қадар саволлар кўламини торайтиришингиз керак. Мажлиснинг аниқ кун тартиби бўлиши лозим, уни мажлисни ташкил-лаштирган ва олиб берадиган одам тузади.

30 сониялик маълумотнинг асосий тамойилларини кун тартибини тайёрлаётганда ҳам кўллаш мумкин. Биринчи навбатда мажлиснинг мақсади аниқланади – сиз нималарга эришишга умид қиляпсиз. Сўнг ёндашув – ана шу мақсадга эришишга ёрдам берадиган усул ёки усулларни шакллантирасиз

Ва ниҳоят, муҳокама ривожланиши сюжетини белгиланг. Ҳар бир иштирокчидан ҳамма очқич пал-лаларга 30 сониялик маълумот шаклида ўз фикрини ҳамда тавсияларини баён қилишини ва сўранг.

Бу тарзда тайёрланган кун тартиби мажлисда саволларни синчковлик билан кўриб чиқилишини таъминлайди. Бу уй вазифаси ҳажмини кўпайти-ради, аммо натижада вақтни ва пулни яхшигина иқтисод қилади.

Мана кун тартиби намунаси:

Мақсад: молиявий аҳволни яхшилаш.

Ёндашув: шаҳардаги фабрикани сотамизми ёки сотмаймизми?

Муҳокама учун мавзулар:

1. Фабрика деярли даромад келтирмай қўйди, бироқ истиқболли ўсиш ҳамон давом этмоқда.
2. Харидор фақат нарх арзонлаштирилган пайтда келяпти.
3. Ҳозир сотамизми ёки даромад кўпайишига умид қилиб кутамизми.

Илтимос, ўз фикр ва таклифларингиз киритилган ярим дақиқалик маълумот тайёрланг. Мажлис ропна-роса соат 2:30 да бошланади ва 3:00 да тугайди.

Албатта, шундай мажлислар борки, унда муҳокама мавзуси ва расмий шароитлар анча кенг, фикр алмашиш оддий суҳбат шаклидаги ўтказилади. Аммо бу вазиятда гапириш навбати сизга етганда, хулосаларингиз 30 сония ёки ундан кам вақт ичига сиғиши керак. Бу ҳамкасбларингизда таассурот қолдиради, бундан ташқари, сиздан миннатдор ҳам бўладилар.

Лифтда, ресторанда ва бошқа жойларда

Бир бечора йигит миллионерни қутқариб қолиб, эвазига мукофот сифатида яхшигина иш эгаси бўлди. Қўлини қовуштирмай тинмай ишлади, шу миллионернинг қизига уйланди, охири ўзи ҳам миллионер бўлди. Бу ҳақда ажойиб американча кино ҳам ишланган.

Ишбилармонлик доирасидаги мулоқотда омад кам аҳамиятга эга эмас. Масалан, ресторанда, лифтда ёки клубда сиз бир неча ҳафтадан буён учрашмоқчи бўлиб юрган одамингизни кўриб қолдингиз. Аслида сиз бундай учрашувни уюштирган бўлар эдингиз, лекин бу кўпинча тасодифан содир бўлади. Сиз бунга тайёр туришингиз керак.

Ўттиз сониялик маълумот – сизнинг қуролингиз. Сиз ўзингизга нима кераклигини биласиз ва сизга ёрдам берадиган одамни кўрдингиз. Шунингдек, сиз мўлжалга олишни ҳам билишингиз зарур – ўз вақтида юриш қилиш керак.

Жек Маршалл ва унинг рафиқаси ресторанда ўз фирмасидаги бир гуруҳ ҳамкасблари билан биргаликда тушлик қиляпти. Жекнинг президент учун

қизиқ бўладиган ғояси бор. Ҳозир бу ҳақда у билан гаплашиш ўринлимикин?

Жек уриниб кўришга қарор қилди, аммо у ҳаммасини ҳисобга олиши керак. Биринчидан, қулай вақтни танлаши зарур. У президент жаноб Колдуэлл бизнесга тааллуқли масалага тўхталгунга қадар кутиши шарт. Агар жаноб Колдуэлл Жекнинг бўлимида ишлар қандай кетаётгани ҳақида сўраса, унда имконият пайдо бўлади. Раҳбар айнан шу ҳақда сўрайди. Энди президент тўғридан-тўғри Жекнинг ўзига юзланади – лекин бу қачон содир бўлади? Агар масала атрофида айланса, Жек имкониятини йўқотади. Мабодо 30 сониялик маълумотини ортиқча тафсилотларсиз тайёрлай олса, у ўз келажагини ўзгартиради. Жек ўзгариш томон қадам босади.

«Ҳамма ишлар аъло, сэр. Айтганча, мен кеча етказиб беришни тезлаштиришнинг янги усулини синаб кўрдим ва унинг афзалликларини исботлайдиган далилларни қўлга киритдим. Биз вақтдан ва пулдан ютамиз. Сиз билан шу ҳақда гаплашмоқчи эдим. Котибангизга қўнғироқ қилиб учрашув белгиласам бўладими?»

Президент жилмаяди ва бошини тасдиқ маъносида қимирлатади. Жек ўзи учун қулай вазиятни яратди ва президент берган имкониятдан фойдаланди. У шароитни тўғри баҳолади, чунки Жек бу суҳбатга тайёрланган эди. Ауденцияга эга бўлгач, фирма унинг янги услубини қабул қилди, амалда қўллади. Фирма катта даромадга эга бўлди, Жекнинг эса лавозими ошди.

Табрик сўзи

Табрик сўзлари юқори кўтаринкилик, илҳом билан айтилади. Агар табдир жуда муҳим бўлса, табрик сўзини айтишга олдиндан тайёрланиш керак.

Бир танишим йирик сиёсат арбоби, у хорижда яшайди. Бир куни ҳаётида катта аҳамиятга эга шахс шарафига сўз айтиши кераклигини маълум қилди. Ўша одамнинг туғилган куни катта ресторанда нишонланаётган экан. Танишим табрик сўзини сизга яхши таниш бўлган оддий қоидалардан фойдаланиб тайёрлади: табрик сўз учун 30 сония белгилади.

Ўттиз сониялик маълумотида мана нималарни сўзлаган:

«Мен бу ерга хизмат сафари билан келганимда ушбу мамлакатга бегона эдим, аммо меҳр, гўзаллик ва муҳаббатни шу ерда топдим. Энди бу мамлакат менга бегона эмас. Уни менга худди шундай кашф эта олган инсонга ўз миннатдорлигимни билдираман. Ўз миннатдорчилигимни унинг туғилган кунини айтиш мен учун шараф.

Жим, туғилган кунинг билан табриклайман».

Одатда, табрик сўзи, қадаҳ сўзи ҳиссий маълумотларни ўз ичига олади. Қатъий ва ўткир ақл соҳиби бўлиб кўринишингиз шарт эмас, шунчаки қувноқ кайфият ҳукмрон бўлгани учун табрик сўзи кўтаринки руҳда чиқади. Бунда ҳис-туйғулар ва самимийлик катта аҳамиятга эга.

Чиройли табрик айтишнинг муҳим қоидаси – ўйлаётганларингизни юракдан айтасиз. Буни олдиндан режалаштирасизми ёки ўша вақтнинг ўзида илҳомланиб айтасизми, табрик сўзингиз табиий ва самимий бўлиши керак.

Ўттиз сониялик ёзма маълумот

Инсоннинг диққат-эътибор кўлами ёзма баёнларни ўқиётганда ўзгармайди. Матн ўқилганда ҳам диққат 30 сония вақт атрофида бўлади.

Сиз неча марта бошқа мамлакатлардан бирга ҳамкорлик қилиш ёки хайрия қилиш мазмунидаги сўров мактубларини олдингиз?

Сиз неча марта ҳатто биринчи хатбошини охиригача ўқимай туриб уларни ахлат қутисига ташлаб юбордингиз?

Ўз фикрингизни таъсирли етказиш учун қоғозда 30 сониялик оғзаки маълумот тамойиллари ва тактикасидан фойдаланиш керак. Мақсадингизни, ўқувчининг мақсадини билинг ва ёндашувни тўғри танланг. Мактубни қармоқдан бошланг, сюжетни аниқлик ва қисқалик билан ривожлантиринг, охирини ишонарли таъкид билан якунланг.

Яна бир қоида: маълумотни бир саҳифага сиғдиринг. Агар техник шарҳлар талаб қилинса, ўқувчининг эътиборини жалб қилиб бўлгандан сўнг иккинчи варақни ҳам олиб ўқиши учун алоҳида бетга илова қилиб киритинг. Мана бу мисол ўрта бўғиндаги бошқарувчиларни тайёрлаш бўйича дастур иштирокчисига ёзилган реклама хати:

«Қадрли Билл. Сарфланган харажат ўзини оқладими? Нью-Йоркда Ральф Жонсон ва унинг одамлари билан эндигина якунланган тайёрлов дастури мен кутганимдан ҳам яхши ва фойдали бўлиб чиқди. Ҳамма бош директорларга дастурда иштирок этишларини таклиф этаман.

Бизнинг мақсадимиз: фирма даромадини ошириш

Бизнинг ёндашувимиз: раҳбарлар тайёрлашни яхшилаш.

Мавзулар:

1. Директорларни ҳар бир тақсимланган бўлимлар вазифалари ва мақсадлари билан таништириш.

2. Режалаштириш ва бўлимлар ҳамкорлигини ўзаро мувофиқлаштириш.

3. Янги бозорни ва маҳсулот савдосида маркетинг усулларини ўрганиш.

Агар ҳали Ральф Жонсон билан гаплашмаган бўлсанг, илтимос, у билан гаплаш. Ўйлайманки, у сенга тайёрлов дастури афзалликларини тушунтириб беради.

Рози бўлсанг, мен сендан миннатдорман. Илтимос, менга қўнгироқ қил.

Сенга самимият билан».

Етарлича муфассал бўлган бу маълумотни 30 сонияда ўқиб бўлиш мумкин. Мана нима учун қисқаликка, баённинг тушунарли бўлишига ва композициянинг аниқлигига ҳаракат қилиш лозим.

Эслатма

Эслатма – жуда ҳам қисқа бўлган мактуб, шунингдек, кимгадир ким ҳақидадир эслатадиган хат. Эслатма қанча қисқа бўлса, шунча яхши.

«Ҳамма ходимлар диққатига! Кейинги жума, 12 июнь куни байрам муносабати билан дўконимиз ёпиламиз. Яхши дам олинг.

Маъмурият».

Бу эслатмада айтилиши керак бўлган ҳамма нарса баён қилинган, тўғрими?

Яна шундай эслатмалар борки, улар расмий ёки норасмий бўлади. Иш бўйича эслатма ҳам

30 сониялик маълумот талабларига жавоб бериши кераклигини ёддан чиқармасангиз фойдали бўлар эди.

Мана бир мисол.

«20 апрель, 2017 йил. Кимга: _____»

Бухгалтерия мажлиси бўлади: Сана: 5 май, 2017 йил. Вақти: бошланиши: соат 8:00, тугаши: 9:00.

Маъзу: вақт ва пулни иқтисод қилиши.

Ёндашув: бухгалтерия реорганизацияси.

Асосий масала: янги жиҳоз ва уни ўрнатиш харажатлари кўрсатилган материалларга берилган иловаларда баён қилинган.

Илтимос, иловаларни ўқинг ва уларни ўрганинг. Саволларингиз бўлса, мажлисга тайёрланиш учун Оскар Питерсонга қўнгироқ қилинг.

Биз сизнинг иловадаги асосий бандлар бўйича таклифларингизни кутамиз ва ҳар қандай мазмундаги фикр-мулоҳаларингиз учун миннатдор бўламиз.

Раҳмат.

Ж. Донахью, молиявий директор».

Эслатмани тузаётган одам нимага эришмоқчи бўлаётганини билган. Ўқувчилар ҳам ўзларидан нима талаб қилинаётганини яхши билиб оладилар.

Тавсифнома

Тавсифнома – 30 сониялик маълумотнинг яна бир тури, уларнинг ҳам ҳажми бир бетдан ошмаслиги керак.

Жамоатчилик билан алоқалар ўрнатиш директори ўз компанияси президентида қуйидагича тавсифномани олди:

«Ҳурматли жаноб Андерсон!

Лайл Риорден «Қариб қолган цирк ҳайвонини янги трюкларга ўргатиб бўлмайди» деган гапнинг тескарисини исботлади. Сўнгги етти йил ичида бизнинг компаниямизда жамоатчилик билан алоқалар ўрнатиш бўлими директори сифатида Лайл биз кекса авлодни янги ишларга ва жамоатчилик билан алоқаларнинг муҳимлигини чуқурроқ тушунишга ўргатди. Лайл бизнинг компаниямизни гуллаб-яшнатди, десам муболага бўлмайди. Унинг бошқа шаҳарга кўчиши муносабати билан биздан кетиши ачинарли ҳол. Лайл бу ерда жуда яхши ишлади, ишонаманки, сизнинг компаниянгизда ҳам худди шундай ишлайди.

Агар Лайл ҳақида қўшимча маълумотлар керак бўлса, мен сизнинг ихтиёрингиздаман.

Сизга ҳурмат билан».

Ташаккурнома

Ташаккурнома – бу ишбилармонлик доирасидаги эътибор ишораси ва ҳамкорликнинг зарурий элементиدير. Сизнинг миннатдорчилигингиз қисқа, хайрихоҳ ва самимий бўлиши зарур.

«Муҳтарам Боб! Менинг янги бошлигим унга қўнғироқ қилганингда менга юқори баҳо берганингни айтди. Унга нималар деб айтганингни билмайман, лекин шу иккита далилнинг ўзи етарли. Мен ҳозирги мавқеимга эга бўлдим. Сенга катта раҳмат. Чин юракдан миннатдорлик билдираман.

Женифер».

Иш соҳасига тааллуқли ташаккурномалар ёзиш мумкинлигини кўпинча унутадилар. Юзма-юз келганда ёки телефонда ҳам миннатдорлик билдириш мумкин. Энг муҳими, кимдир сиз учун қайғуриб, ёр-

дам бериш учун куч сарфлаган экан, сиз ҳам миннатдорчилик изҳор этилган хатни ёзишга ёки оғзаки билдиришга бир неча дақиқангизни қизғанманг. У жуда ҳам узундан-узоқ бўлиши шарт эмас, ташаккур изҳорида сўзларингиз самимий бўлсин ва эгасига етиб борсин.

Ўнинчи қисмга худоса

Ҳар қандай саволга ҳар қандай жавобни 30 сониялик маълумот ичига киритиш мумкин. Савол ва жавоб услубидан фойдаланган ҳолда сиз исталган сабаб бўйича ўз фикрингизни билдира оласиз. Шунинг учун мақсадингизни билинг, тингловчининг мақсадини билинг, қўнғироқ қилишдан аввал тўғри ёндашувни танланг.

Агар қўнғироқ қилмоқчи бўлган одамингизни топа олмасангиз, сабабини кўрсатган ҳолда унга хабар қолдиринг, бу хабар унинг қайтиб қўнғироқ қилиши учун етарли асос бўлсин.

Янги маҳсулотни тасаввур қилиб, унинг ҳамма афзалликларини 30 сонияда ёки ундан кам вақт ичида таклиф қилинг.

Пухта тайёрланган кун тартиби асосида очқич саволларга иштирокчиларнинг 30 сониялик жавоблари вақтни ва мажлисларни қисқартиради.

Ўттиз сониялик маълумотни етказиш учун ҳамма имкониятлардан фойдаланинг. Ҳатто ўзингизга ўзингиз бундай шароитни, вазиятни – агар тайёрлансангиз – ярата оласиз.

Ўттиз сониянинг ҳамма қоидалари ва усуллари сизнинг хизмат жойингизда ёзишмаларда ҳам қўлланилади.

Ёдингизда бўлсин!

Оғзаки ёки ёзма
30 сониялик
маълумот
– ўз нуқтаи
назарингизни
ифодалаш учун
энг таъсирчан
восита. Бундан
фойдаланинг.

Сўнгги 30 сониялик маълумот

Менинг дўстим Чарли Ава исми соҳибжамол бир қизни севиб қолди. Лекин унга турмушга чиқишини ҳеч таклиф қилолмади. Бир куни Чарли қизни тушликка таклиф қилди. Улар Лос-Анжелеснинг ғарбий соҳилидаги классик футбол матчлари ўтказиладиган энг катта майдон – «Колизей»га боришди.

Ўйин майдонининг ўртасида стол ва иккита стул. Бош официант йигит ва қизни шу жойга олиб келиб ўтказди. Уларга иккита официант хизмат қилди. Майдонда иккисидан бошқа ҳеч ким йўқ эди. Тўртта бўм-бўш стадион трибунаси Чарли ва Авага юқоридан қараб турарди.

Дастурхон ажойиб безатилган, столга қиммат чинни, қандил ва кумуш идишлар қўйилган. Дастлаб икра ва шампан виноси тортилди. Ҳеч қандай «колизейча» сосискалар келтирилмади. Сўнг суфле ва салат, шампан виноси тортилди. Десерт берилишидан олдин Чарли шартли ишора бериб қадаҳни кўтарди, сўнг Аванинг эътиборини майдон охиридаги электрон таблога қаратди.

Таблода: «Азизам Ава, менга турмушга чиқасанми?» деган ёзув пайдо бўлди.

Ава «Ҳа» деб жавоб берди, ўшандан буён Чарли ва Ава Лос-Анжелесда жуда бахтли ҳаёт кечиришади.

Албатта, бундай усулда турмушга чиқишни таклиф қилиш тайёргарликни талаб қилган. Аммо 30 сонияга сиғдирилган моҳиятни етказиб бера олди.

Ана энди 30 сониялик маълумотни қандай, қачон, нега афзал эканини билдингиз, бу сизнинг ҳам қўлингиздан келади.

Агар тайёр бўлсангиз, 30 сониялик маълумот устида ишлашни ҳозирдан бошланг.

Сизга муваффақият тилайман.

МУНДАРИЖА

БИРИНЧИ ҚИСМ. МАҚСАД

Бу китоб нимаси билан фойдали	3
Нима учун айнан 30 сония?!	6
Асосий мақсад	11
Биринчи қисмга хулоса	13

ИККИНЧИ ҚИСМ. ТИНГЛОВЧИ

Сизнинг тингловчингиз	14
Керакли одам	15
Ким билан гаплашиш керак	17
Иккинчи қисмга хулоса	21

УЧИНЧИ ҚИСМ. ТЎҒРИ ЁНДАШУВ

Тўғри ёндашув ҳақида	22
Тўғри ёндашувни қандай топиш мумкин	22
Мақсад ва ёндашув бир-бирини тўлдиради	23
Учинчи қисмга хулоса	25

ТЎРТИНЧИ ҚИСМ. ҚАРМОҚ

«Қармоқ» ташлаш ёки «тузоқ» қўйиш ҳақида	26
Қармоқ ўрнидаги юмор	28
Кузатиладиган қармоқ	30
Ҳамма нарса қармоқ бўлиши мумкин	30
Тўртинчи қисмга хулоса	31

БЕШИНЧИ ҚИСМ. СЮЖЕТ

Сюжет ҳақида	32
Сюжет қандай ишланади.....	32
Бешинчи қисмга хулоса	35

ОЛТИНЧИ ҚИСМ. СЎРАШ

Кимдан қандай сўраш ҳақида	36
Маълумотнинг яқуний қисми.....	36
Хулосани танлаш.....	39
Олтинчи қисмга хулоса	40

ЕТТИНЧИ ҚИСМ. ҲОЛАТ

Ҳолатни тасвирланг.....	41
Образлилик: рангли манзаралар	42
Аниқлик.....	43
Тингловчи қалбига кириш.....	44
Еттинчи қисмга хулоса	45

САККИЗИНЧИ ҚИСМ. ТААССУРОТ

Ёриткич сизга қаратилган	46
Илк таассурот.....	46
Услуб ва образ	47
Табассум.....	48
Ҳаракат	50
Бурро-бурро гапиринг.....	52
Қандай кийиниш керак	53
Касб сирлари	55
Юз ифодаси	56
Тана тили.....	56
Сизнинг овозингиз	57
Саккизинчи қисмга хулоса	59

ТЎҚҚИЗИНЧИ ҚИСМ.

БИТТА ЁКИ МИНГТА ТИНГЛОВЧИ

Тингловчи – биттами ёки мингта	60
Яна 30 сония	61

Ёдлаш	62
Матнни ўқиш	63
Сиз ёки автомат?	65
Образ ва услуб	65
Авторитет	67
Гапиришдан олдин	68
Нутқни тугатганда	70
Тўққизинчи қисмга хулоса	71

ЎНИНЧИ ҚИСМ. ҲАР ҚАЧОН ВА ҲАР ЕРДА

Савол ва жавоб.....	72
Идеал жавоб	72
Саволлар чархпалаги.....	74
Телефонда.....	75
Автожавоббергичлар	78
Ўттиз сониялик реклама.....	79
Мажлис	80
Лифтда, ресторанда ва бошқа жойларда.....	82
Табрик сўзи	84
Ўттиз сониялик ёзма маълумот	85
Эслатма	86
Тавсифнома.....	87
Ташаккурнома.....	88
Ўнинчи қисмга хулоса	89
Сўнги 30 сониялик маълумот.....	90



30 СОНИЯ УЧУН ҚОИДА

Қ И С Қ А, А Н И Қ В А И Ш О Н А Р Л И
Г А П И Р И Ш Н И Ў Р Г А Н А М И З

Келажак — катта тезликда кетаётган ҳайдовчисиз автомобиль. Сиз шу машинани бошқармоқчисиз. Демак, ҳаракатланиш йўналишини танлашингиз лозим. Ёки ўрнингизга бошқа биров қарор қабул қилишини хоҳлайсизми? Оддий йўловчи бўлиб қолманг! Одамлар сизга нима кераклигини ва қаерга бормоқчи эканингизни билишсин. Ўттиз сония — ўз позициянгизни шакллантириш учун жуда зарур фурсат.

Мазкур китоб сизга ҳар қандай вазият ва шароитда маълумотлар тузишни, уни 30 сония ичида қандай етказиш кераклигини ўргатади. Ўттиз сониядан унумли фойдалана олсангиз, тезюрар автомобилнинг

КИТОБ ОЛАМИ



30 сония учун 30 дакика
9789943202573

ISBN 978-9943-20-257-3

