



30 СОНДА УЧУН КОИДА

ҚИСҚА, АНИҚ ВА ИШОНАРЛИ
ГАПИРИШНИ ЎРГАНАМИЗ

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 дикқатини жалб қилишга, уни қизиқтиришга ва ундан ўзингиз истаган нарсани атиги ўттиз сония ичида сўрашга ўргатади. Бунинг учун қисқа, таъсири ва ишонарли гапиришни билсангиз кифоя. Сиз хизматчиларингиз, оила аъзоларингиз, дўстларингиз, умуман ҳаммага – котибдан тортиб бухгалтер ва фирма раҳбаригача ўз позициянгизни баён қила оласиз. Мазкур китобда шартли равишда 30 сонида таъсири гапиришнинг қоидалари келтирилди, шартли равишда 30 қоида деб олинган оддий тавсияларга амал қиласангиз, содда усуллардан фойдалансангиз, сиз вақтдан ютасиз, таклиф қилишганидан кўра кўпроқ муваффақиятга эришасиз. Ба 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 нарсаны англадим:
«ё устидан, ё остидан» –
буни 30 сония ҳал қиласди.

БИРИНЧИ ҚИСМ

МАҚСАД

Бу китоб нимаси билан фойдалы

Куйидаги матнни овоз чиқарып ўқинг:

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

Тўхтанг!

Ҳозиргина сиз 30 сонияда айтиладиган матнни ўқидингиз.

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

ния етарли. Шу муддат ичида ўзингиз истаган гапни айта оласиз. Фақат тингловчининг эътиборини ва қизиқишини уйгота 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 компанииларда Линда Дарнелл, Мэрилин Монро, Хамфри каби юлдузларни жалб қиласиган киноагент бўлиб ишлаганман. Менга янги мижозларни топиш, уларни телевидениеда чиқиш қилишларига кўндириш, машҳур актёр ва актрисалар билан алоқаларни мустаҳкамлаш, шунингдек, ўзимиздаги ноёб қобилият эгаларини «сотиш», шартномалар шартлари билан шуғулланиш вазифаси юклатилган эди.

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

Биргина сўз туфайли инсон мавқеи нақадар юксакка кўтарилиши, айни 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 эта-диган нутқлари билан безор қиласидилар.

Энди кейинги матнни овоз чиқариб ўқинг:

Бу китоб тингловчининг дикқатини жалб қилишига, уни қизиқтиришига ва ундан ўзингиз истаган нарсани атиги ўттиз сония ичида сўрашига ўргатади. Бунинг учун қисқа, таъсирли ва ишонарли гапиришини билсангиз бўлди. Сиз хизматчиларингиз, оила аъзоларингиз, дўйстларингиз, умуман ҳаммага – котибдан тортиб бухгалтер ва фирмада раҳбаригача ўз позициянгизни баён қила оласиз. Мазкур китобда келтирилган оддий тавсияларга амал қиласандигиз, содда усувлардан фойдалансандигиз, сиз вақтдан ютасиз, таклиф қилишишганидан 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 тақорланмасдир. Лекин ишга киришадиган вақт етганда, бу ўттиз сониядан кўп вақтни олмаслиги керак! Қолгани тайёргарлик ва якунлашдан иборат. Ўттиз сонияда тўғри етказилган маълумот охир-оқибат сизнинг фикрингизни етказиши ва уни жойлашиши керак бўлган ерда, яъни тингловчининг онгидаги қолдириши шарт.

Суҳбатдошингизнинг эътиборини қозониишни 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 таъсирироқ гапиришни;
- ўзингизга ишонишни;
- ишда ва шахсий ҳаётингизда яхши натижаларга эришишни ўрганаисиз.

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

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 Эллен 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».

«Мажлисда гапиришга имкон берилса, нималарни истаётганимни айтиб олишга улгуармикинман?»

«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 жиҳдий 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-автор таомилларнинг ўзгарганини кўрганман. Хизматчилар қорни очганда овқатини юрган ҳолда ейди, тезюарар машиналар ва интернет тармоғи орқали бир зумда тузиладиган битимлар ҳозир ҳеч кимни ажаблантирумайди. 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 teng бўлиб қолган. Яшаб қолиш ва олдинга ҳаракатланиш учун сиз ўз позициянгизни тез ҳамда аниқ – 30 сония ёки ундан ҳам кам вақт ичида етказа олишингиз керак.

Дикқат-эътибор қўлами. Ўттиз сониянинг фойдалилиги ҳақидаги иккинчи далил – қаршингиздаги инсон, яъни суҳбатдошингизнинг онги фақат маълум миқдордаги информацияни қабул қила олади.

Ёдингиизда бўлсин!

Ҳар қандай
инсон диққатини
атиги 30 сония
ушлаб туриш
мумкин!

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

Бир бизнесмен кечагина ўтган савдо-сотиқ мавзусига бағи-шланган мажлисдан сўнг руҳи-

яти тушкун бўлиб қолди. Айтишича, ҳамкаслари унинг нутқига умуман эътибор қилишмабди. Шундай бўлиши табиий эди: чунки у шунчалик узок ҳар қандай одам эснаб, ухлаб қолади.

Мана сизга бир мисол: ҳозир ўзингиз ўтирган хонани кўздан кечиринг ва бутун диққат-эътиборингизни чироққа қаратинг. Ўттиз сониядан кейин бутунлай бошқа нарса ҳақида ўйлаётганингизни сезиб қоласиз. Агар чироқ ҳаракатлана олганда ёки гапирганда эди ёки ёзи 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 ташломмайсиз. Агар метро жетони ўрнига автобус жетонини ташласангиз, биринчидан, танганингиздан айриласиз, иккинчидан, қурилмани ишдан чиқарасиз. Демак, қурилма бир марталик учун фақат бир марта жетонни қабул қиласиди. Тингловчингиз ҳам сизни фақат бир марта атиги 30 сония эшита олади. Шундай қилиб, агар қаршингиздаги одам ҳамма ўй-фикрларидан холи бўлиб, диққат-эътиборини сизга қаратишини истасангиз, бунинг учун бор-йўғи 30 сония вақтингиз бор – ундан унумли фойдаланинг. Нима ҳам дердик, инсон табиатининг диққат кўлами ва доираси шундай.

Телевидение, радио ва диққат кўлами. 30 сониялик маълумотнинг энг намунали кўриниши 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 қиласиз. Телевидение орқали кўрсатиладиган ва радиода эшиктириладиган 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.

Куйидаги мисол «Галпин Форд» фирмасининг рекламасига таалуқди:

«Галпин ўзи юрар уйларни қўлга киритди. Аммо ёмғир харидорларни тарқатиб юборди. Бизда фидиракли 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 физни 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 фолияти 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.

кўламидан фойдаланилади. Бу «овозли бит» деб номланади.

Мен яқин танишим тележурналист Терри Майдан бизнессменларга овозли бит нима эканини тушунириб беришини илтимос қилдим. Кейинроқ уқыйдагиларни гапириб берган эди:

«Телехабарлар сюжетини қабул қилиш вақти ярим дақиқани ташкил қиласи. 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, сұхбатдошим албатта 30 сония ёки ундан кам вақт ичида айтмоқчи бўлғанларининг моҳиятини ифодалай олиши керак. Бу мен студияда монтаж қиласидиган ва «овозли бит» деб номланадиган бутун интервьюимнинг 30 сониялик қисмини ташкил қиласи. Агар қаҳрамоним 30 сония ичида фикрини очиб беролмаса, мен уни эфирга беролмайман».

Кекса бир одам иккита етти яшар болани қутқариш учун сувга сакради. Телерепортёр ундан интервью олаётгандা бутун бошли кийимлари ҳўл ҳолида: «Ҳа, менинг ёшим олтмиш бешда. Ҳўш, 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, ургу кучли ва бунутқ 30 сонияга сифди. Кутимаган 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 табатингизга айланади. Қурол бутунлай янги идрок хазинасини яратади. У фикрлаш тарзингизни, одамлар билан муносабат шаклингизни ўзгартиради ва сиз ундан ғайриихти-ёрий равишда фойдаланаверасиз.

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

Асосий мақсад

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

Хоҳлаётган нарсангизни билиш, бу сизнинг мақсадингиз. Мақсад – бурч, вазифа, фикр, мўлжал, тоннел охирида қўринган ёруғлик, Raison d’Etre. Мақсад қарор талаб қиласди. 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:

Ёдингизда бўлсин!

30 сониялик мулоқотнинг биринчи асосий тамоили – аниқ мақсадга эга бўлишdir.

Мен нима учун бу йўлдан боряпман?

Мен нимага эришмоқчиман?

Менга бу сұхбат 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 ўрганилган 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 киришишингиз мумкин.

Яширин мақсад. Баъзан мақсад узил-кесил маълум қилинмайдиган мазмунга эга бўлади. Масалан, иттифоқчилар Нормандия қирғоғига келиб ўтроқлашди, улар ўзларининг яширин мақсадла-рига 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 машхур театрлаштирилган «Плейхаус – 90» телекўрсатувига актёрларни сара-лаётганимда, албатта, энг яхши актёрларни жалб қилишни хоҳлаганман, аммо улар сўраган гонорар ҳақи биз тўлай оладиган суммадан анча катта эди. Шунда мен актёрлар тақдимотининг янгича вари-антини ишлаб чиқдим, уларни афишаларда «таклиф этилган юлдуз» деб номладим. Шунда актёрларни янги фояни ва уларнинг карьерасига ижобий таъсирини тушунтириб, ўзимиз кўзлаган ҳақ эвазига

ишлашларига розиликларини олганман. Бу фоя улар учун ҳам, биз учун ҳам мақбул эди, менинг яширин foym иш берди.

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

Биринчи қисмга хуласа

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 тингловчингиз

Сиз денгиз десантчилариға буйруқ берәётганингизни тасаввур қилинг. Уруш кетяпти. Ой, юлдуз күрінмайдиган қоронғи кеча, ҳеч нарсаны күриб 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 ўтиши 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 қўриқ 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 гаройиб бир нарса – ҳаммомда сочиқ қуригичга буюртма бердим.

Каталогда иккита вариант тавсия қилинган эди: биринчиси – агрегат болтлар билан полга, иккинчиси – шунчаки болларсиз маҳкамланади. Уйимиз эски, деворлари мармардан, ҳаммом полига ҳам мармар ётқизилган. Албатта, мен болларсиз қотириладиган сочиқ қуригични танлаб, унга буюртма бердим. Агрегатни айни байрам кунида келтириб беришди. Бундай «совфа»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 мармарни тешишларини тасаввуримга сифдиролмас эдим.

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

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 чиқилаётгани ҳақида маълумотлар ёзилган мактуб жўнатди. Бошқа ҳеч қандай гап-сўз йўқ. Мен

**Ёдингизда
бўлсин!**

Сұхбатдо-
шингизнинг би-
лими ва унинг
феъл-атвори
30 сониялик
маълумотнинг
иккинчи асосий
тамойили
ҳисобланади.

унга фикримни аввалгиданда қатъиyroқ, 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:

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

Менинг мақсадим пулимни қайтариб олиш эди, мен бунга эришдим. Ҳатто одамини ҳам тўғри тандадим – 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 ҳарид 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 қизиқишлиарингиз, қарашларингиз мос келиб қолар? Мен теннисчиман, агар теннисга бефарқ бўлмаган

одам билан мулоқот қылсам, биринчи навбатда сұхбатни шу мавзудан бошлайман, шунда ҳаяжон, хавотирлар нари кетади, сұхбат бошиданоқ ижобий тус олади.

Уни ҳамкаслари қадрлашадими? Унинг сүзи, ҳукми қўл остидагиларга ўтадими? Расмиятпарат одам эмасми? Балки ўз фаолиятининг айрим соҳалига 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 биламан. 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 тутилган, репортёрлар савол берган, муҳлислар, қарсаклар, олқишлиар... Саллини микрофон ёнига олиб келишди, саҳнада кинофильмлар ишлаб чиқарувчи катта компаниянинг бўлим бoshлиги 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 Велман», – деди. Салли уни машҳур режиссёр Билл Велман 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

ишлиб чиқариш бошлигининг номи билан унинг раҳбарига мурожаат қилма, деб айтганман.

Рафиқамнинг обрўси студияда барбод бўлди ва у ўзининг ёруғ келажагини хиралаштириди. 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 ресторонга кирдик. Тасодифни қарангки, бир бурчакда ўша машҳур режиссёр – Билл Веллман ва мен фаолият юритадиган агентлик мижози ўтиришган экан.

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

У ҳам кулиб:

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

«Пол, машҳур 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 кишила ўгуруҳи сиздан нима исташини аниқланг.

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

бар билан учрашиш ҳақида келишиб олади (*көракли одам*). Сүнг у ҳақда ҳамма маълумотларни түпләди.

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 қиласи;
- 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 қиласи?» деган саволни берди. Саволга жавоб бериш учун ўзини раҳбарнинг ўрнига қўйди ва раҳбарга қўйидагилар 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 лойик кўраётганини билиши керак;
- раҳбар Ричарднинг қанчалар ўзига ишонишини билиши керак;
- раҳбар Ричардга бу иш қанчалар аҳамиятга эга эканлигини билиши керак;

- раҳбар Ричарднинг бошқа ҳамкаслар ва мижозлар билан қандай муомала қилишини билиши керак;
- раҳбар Ричарднинг сұхбат давомида ўзини қандай тутишини кўришни хоҳлайди;
- раҳбар Ричарднинг саволларга қандай жавоб беришни кўришни хоҳлайди;
- раҳбар Ричарднинг мақсадлари ҳақида билиши хоҳлайди;
- раҳбар Ричарднинг қандай одамлигини билиши хоҳлайди;
- раҳбар Ричарднинг қанчалар ақлли эканини билиши 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, қарабиски, масала – ҳал. Ричард банк филиали бошқарувчиси лавозимини эгаллади. Буларнинг барига 30 сонияда эришди.

Ўзингизнинг 30 сониялик маълумотларингизни келтиришдан аввал нималарга эришишингиздан 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 холоса

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

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

Ёдингида бўлсин!

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

УЧИНЧИ ҚИСМ

ТҮГРИ ЁНДАШУВ

Түгри ёндашув ҳақида

«Зумрад шаҳар сеҳргари»даги Доротини эсланг. Дороти ва унинг кучуги Тото Канзасга қайтмоқчи бўлишади. Вос-сос Қарғага ақл, Темир Одамга юрак, Кўрқоқ 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 эртак қаҳрамонларининг муаммоси қандай қилиб Зумрад шаҳарга етиб олиш ва сеҳграр билан учрашиш масаласидан иборат. Ҳозир шунчаки ғиштли сариқ йўлакдан кетиб боришяпти. Бу уларнинг муаммони ҳал этишга бўлган ёндашувлари.

30 сониялик мулоқотнинг учинчи асосий тамойили пухта ишланган ёндашувдир.

Түгри ёндашувни қандай топиш мумкин

Банк бошқарувчисининг ёрдамчиси Ричард Рэндалл эсингиздадир, у бошқарувчи лавозимида ишлашни истаган эди. Ричард учрашувга ҳалоллик билан ва вижданан ёндашди, сұхбат 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 қўп. Тасаввурингизга қанча сифса, ҳаммаси ёндашув бўлади. Аммо битта мақсадни аниқ қўйдингизми, демак, кўргина 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 чиқиши, 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 бориши билмайсиз, бу қулгилими? Ҳа, қулгили! 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 кўтарилимагига хизмат қиласи. У шундай оддий ва тўғри маънодаки, тингловчиларнинг қанча бўлишидан қатъи назар, сиз ҳеч қачон адашмайсиз.

Мени доим аниқ англанган 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 шакларининг самарали кечишига асос бўладиган УЧТА АСОСИЙ ТАМОЙИЛдир. Бу та-мойилларни 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 қиласи? У ўз бошлиги билан гаплашади.

Куйидаги нутқ матнини ўқинг ва чуқур мулоҳаза қилинг.

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

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

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

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

баён қила олди, балки бошлиқ-нинг эҳтиёж ва қизиқишлигини уйғотишни ҳам кўзда тутди.

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

Албатта, Бен ёдлаб олган 30 сониялик нутқини бошлиқнинг қулогига қўйиш 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 худоса

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 қизиқишлигини ҳам ҳисобга олади.

Тўғри ёндашув сизнинг фикрларингизни акс этиради ва мақсадга етишиш йўлидан чалфишингизга қўймайди.

Ёдингизда бўлсин!

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

ТҮРТИНЧИ ҚИСМ

ҚАРМОҚ

«Қармоқ» ташлаш ёки «тузоқ» қўйиш ҳақида

Қармоқ – бу дикқатни 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 лишиллаб ёниб туради.

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

«БУ ЖУФТЛИК УЧУН ҲАЁТНИ ЎТАШ – МАЙДОНДАН 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 ГҮНГ МАЙДОНИ ДЕВ ҲИСОБЛАМОҚДА, АММО МАҲАЛЛИЙ ФИРМАЛАР БУНИ ТУШУНИШИДАН БОШ ТОРТЯПТИ» деб ёзиб қўйилган. Қаранг, матн қанчалар ўзига хос ёзилган ва ўқувчи дикқатини қисқа муддатда жалб қиласди.

Ёдингизда бўлсин!

Брентнинг пухта режалаштирилган ёндашуви шундай: «Малакали раҳбарларни тайёрлаш ҳаммамизнинг келажакда тинч, хотиржам яшаши мимлайди».

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

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

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.

Брент ўз қармоғини мана қандай қилиб ишга туширди.

«Нафақага чиққанингизда 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 уйфота 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 бошлишга мажбур қилолмайдилар.

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

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

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

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

Иккита одамхўр овқатланаётган экан. Бирин иккинчисига дебди:

– Менга қайнонам ёқмайди.
Иккинчиси эса:
– Ёқмаса ема, – дебди.

Едингида бўлсин!

Ўттиз сониялик
маълумот ичи-
га кирган ҳазил
сұхбатнинг ёдда
қолишига
хизмат қиласди.

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 хурмат қилиш хитойликлар учун қонун.
Улар секин, лекин у қадар ишонарли бўлмаган тарзда
кулиб қўйишиди. 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 қатнашиши-
ди. Уларнинг ҳар бирига қармоқ тайёрлашни вазифа
қилиб бердим. Дикъатни 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 қармоқdir.

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 ўтказишиди.

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

«Бу туфлининг одамлари қани?»

Бу гаройиб тарзда тузилган ибора бўлиб, маҳсус 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 бошлишдан аввал табиий равища шундай йиқидики, ўрнидан туриб кулди ва: «Хўш, сизларнинг дикқатингизни 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 ўтаси 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 эриштиrsa, 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 қилиши мумкин эмас. Сиз китоб ўқишингиз, дам олишингиз, қўнгироқ қилишингиз, телевизор кўришингиз, мусиқа тинглашингиз, машқ бажаришингиз, ҳатто хуррак отишингиз мумкин.

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

Тамаки ишлаб чиқариш компанияси Р. Дж. Рейнолдс».

Ёдингида бўлсин!

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

Тўртинчи қисмга хуноса

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

Сизнинг қармоғингиз мақсадингиз ва ёндашувиңгиз билан боғлиқ бўлиши шарт. Қармоқ савол ёки таъкид, у бирмунча театрлаштирилган ёки кулгили 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 дикқат-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 қиласи.

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 ҳақида маълумотга эга бўлинг. Шахсий ёндашувиңгизни билинг.

Иккинчи қадам

Энди ўзингизга қуйидаги саволларни беринг:

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

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

Учинчи қадам

Куйидаги 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 «німа, 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 салмоқди 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 ишишим тезлик билан ривожланиб бормоқда».

Кейин ўзининг ёндашувини тушунтиради ва далилларни келтиради:

«Ўтган молиявий йил буни 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».

Рахбар 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 сұхбатлашыпти:

«Кексаликка қадар тетиклик ва соглигингизни сақлашини 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 қиласангиз, инфарктдан қочишингиз мумкин. Бунинг учун сиз фақат бадантарбия машқларини қиласангиз, чекмасангиз, ёғли овқатларни емасангиз, бир ҳафтада ҳеч бўлмагандан 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 мухокама қилиш учун сешанба куни учрашишимиз керакми ёки йўқ, келишиб оламиз».

Ярим дақиқаге сифдирилган бу оддий ва сиқиқ мурожаатда доктор ўзининг ва тингловчининг мақсадини ҳамда ўз ёндашувини ифодалайди. У bemорга тиббиётдаги касалликнинг олдини олиш чорала-

Ёдингизда бўлсин!

Сюжет – ҳар қандай 30 сониялик мурожаатнинг айнан ўзи. У сизнинг позициянгизни тушунтиради, қармоқقا илинган саволингизга жавоб беради, қилиниши керак бўлган ишни тавсифлайди.

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

Сиз ўз мақсадингизга етишиш учун тўғри ёндашувни танлашингиз, тингловчининг дикқатини 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 қилалидиган сарлавҳа остидаги хабар, тезда кўзга ташланадиган фотосурат остидаги ёзув, чиройли қадоқланган конфетлар. Нима, ким, қачон, нега ва қандай – булар сюжетингизнинг асосий қисмлариdir.

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

Бешинчи қисмга хуносас

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

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

Сюжет – сўз бораётган нарса ёки ҳодисанинг айнан ўзи.

ОЛТИНЧИ ҚИСМ

СҮРАШ

Кимдан қандай сўраш ҳақида

Куролланишга чақириқ, илтимос, жамоа, буйруқ, контракт, сарҳисоб, хуроса – 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 хуросани танлаш учун ўзингизга «Мен тингловчидан нима кутяпман» деб савол беринг. Сўнг хуросанинг қайси шакли мазкур вазиятга кўпроқ мос келиши ҳақида ўйланг.

Ўттиз сониялик маълумот хуросасининг иккита тури мавжуд:

1. Фаолиятга ундаш;
2. Таъсирланишга ундаш.

Фаолиятга ундаш. Фаолиятга ундейдиган хуроса тингловчи томонидан маълум реакцияни талаб қиласди ва бу фаолият қуруқ оғизда қолиб кетмаслиги керак.

Мана бунга бир мисол.

Жисмоний тайёргарлик Ассоциацияси аъзоси бўлган бир аёл ўз дўстларидан:

— Мен мактабда чекишига қарши кампания бошламоқчиман. Сизларда бу мавзуга оид биронта ғоя борми?» — деб сўради. Ҳаммалари:

— Яхши, биз бу ҳақида ўйлаб кўрамиз. Келинглар, бир финжондан қаҳва ичиб, шириналик еймиз.

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

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

«Мени мактабда ўқувчиларнинг тамаки чекишлиари ташвишига солади. Шунинг учун чекишига 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 гояларимизни ёзib олайлик».

Бу даврада 16 нафар аёл бор эди, Ассоциация аъзоси бўлган аёл ҳам 16 та янги ғояга 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 охиirlаб қолган. Ишхонадасиз. Тўрт нафар ҳамкасбингиз билан режадан ташқари мажлис кетяпти, ўз бўлимингиз харажатларини камайтириш усувлари 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.

Қарабисизки, мажлис охиригача, ундан кейин ҳам ҳеч нарса соодир бўлмайди. Ҳаммаси оғизда қолиб кетади.

Агар сиз қуидаги мазмунда гапирсангиз:

«Хурматли 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 қиласиз. Бу ҳаммамиз учун ҳам фойдали бўлади. Ёрдамингиз учун раҳмат».

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

Таъсиrlанишга ундаш. Телереклама матнлари, арzonлаштирилган 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 таъсиrlанишини кўзда тутади.

Кўпинча аниқ фаолиятни талаб қилиш мумкин бўлмайди. Бу ерда кўзланган мақсадга етишишга ҳаракат қилганда ишонтириш кучига ёки куч намунасига асосланган таъсиrlанишга 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 яхисини топа олмайсиз. Нега ҳалигача ҳеч ким буни сотиб олмаганига 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 қиласди», деди.

Табиийки, мен шамдонларни шу заҳоти сотиб олдим, рафиқам иккимиз буюмларни томоша қилганимизда айнан мен шу шамдонларни сотиб олганимга хурсанд бўламан. Бундан ташқари, мен таъсиrlанишга 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 тингловчинини билиш.

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

Ёдигизда бўлсин!

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

Ҳеч нимага эга бўлмайсиз.

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

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

Олтинчи қисмга хулоса

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

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

Таъсиrlанишга ундейдиган хулоса тўғридан-тўғри
сўралмайдиган вазиятларда қўлманилади.

ЕТТИНЧИ ҚИСМ

ХОЛАТ

Холатни тасвириланг

«Тасаввур қилинг, сиз ёлгизсиз ва очлик азобидан қийналяпсиз. Сиз бетон кўпприкдасиз, атрофингизда бетон уйлар. Бу уйларнинг наэшиги, на деразаси бор. Кўчанинг охирин 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 эшигтан эдим. Шунда унинг нима хоҳлаётганини тушунганман ва шу заҳоти чек ёзиб берганман. Ташкилот ходими манзарани тасвирилаётганида 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 тасвирилаши 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-түйгуларга 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 хуроса, ё бутун маълумотнинг ўзи бўла олади. Ҳар қандай комбинация сизнинг 30 сониялик маълумотингизга бўёқ ва таъсир кучини бағишлайди.

Образлилик: рангли манзаралар

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

Йўловчилар кулиб юборди ва ҳамма ўз жойида ўтириди. 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.

Аниқдик

Маълумотнинг муҳим масалаларидан бири, айниқса, бизнес соҳасида, бу – гап нима ҳақида бораётганини тушунишдан иборат. Ташкилот ёки корхонадаги одамлар кўпинчча 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 машфулотимга 30 сониялик маълумотни тайёрлаб келди. Маълумот ўз ичига қуидагиларни олган эди: «*Ихтисослашган талабгорлар, дублирланган терминал жиҳозлари, эксплуатация ҳаражатларини кўпайтиради*». Мен ҳеч нарсани тушунмадим, аммо қизиқиб қолдим. Шунда матнни оддий, сўзлашув тилига ўтиришини сўрадим, у мана нимани назарда тутган экан: «*Агар мавжуд жиҳозлар телефон компаниярида 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 ўйлади. Аслида эса ҳаммаси аксинча бўлиши зарур. Кимда-ким ўз фанининг моҳир билимдони бўласа, 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-

Ёдингида бўлсин!

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

кур соҳада пухта билимга эга харидорни ишонтири-моқчи бўлса, бу тилни яхши билиши керак. Аммо асосий омил тингловчи бўлиб қолаверади. Сиз сух-бат предметини билмасангиз, ўз вазифангизни ба-жаролмайсиз. 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-туйгулар бизни ўзгартиради.

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

Патриция Льюис ўз ишини бошламоқчи – у тўкув 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 қиласади, у ҳозир яхшигина бино топган, ишни пайсалга солмай бошлаш керак. Унинг хаёлига дўстлари келади. Патрициянинг Жим Аллен исмли бир дўсти бор, у воситалар билан шуғулланадиган бизнесмен, Патрициянинг кичкинагина бизнеси – у даромад келтирадиган бўлганда ҳам – Жимни қизиқтиармикин? Сўнг у Жимнинг «ўзимни ўзим кашф қилдим» деган гапини эслади. Жим кўпинча катта имкониятлар

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

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

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

Еттинчи қисмга жулоса

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

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

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

Ёдингизда бўлсин!

Образлилик, аниқлик ва ҳиссий ёндашув сизнинг 30 сониялик маълумотингизни кучайтиради ҳамда уни эсда қолишида сабаб бўлади.

САККИЗИНЧИ ҚИСМ

ТААССУРОТ

Ёриткич сизга қаратылған

Луи Армстронг 1945 йилда «Омадсизликлар палласи» фильмінде «Сен нима дейсан» номлы ажайиб бир құшиқни күйлаган эди. Құшиқнинг биринчи қатори шундай сұзлар билан бошланады: «Сенинг нима дейишинг мұхим әмас, сен демокчи бұлғанингни қандай айтишинг мұхим».

Нимани айтишдан күра уни қандай айтиш мұхымроқ эканини инкор қылолмаймиз. Сиз 30 соңияли маълумотнинг УЧТА АСОСИЙ ТАМОЙИЛИИН үзлаштирдингиз, ўз позициянгизни ифодалашга ёрдам берадиган ёндашув ҳамда тактикаларни билиб олдингиз. Энди бу кучли қуролларни қандай ишлатиш 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 қайтарилемайдиган бирдан-бир имониятимни бой бердим деб ҳисоблайверинг.

Ўтган йили тизза бўғимимда жарроҳлик амалиётини қылдиришим керак эди. Даволовчи шифо-корим мени учта жарроҳ қабулига юборди. Учала жарроҳнинг қабулида бир неча дақиқа бўлдим, холос. Танловим қайси бирида тўхтаганини биласиз-

ми? Албатта, менда дастлабки яхши таассуротларни уйғотган шифокор-жарроҳда тұхтадим. Ўзимга ҳаммадан күра күпроқ ёққан одамни танладим.

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

Айтайлик, сизга тилла ручка совфа қилишди. Сизга уни шунчаки узатишлари ёки тасмалар боғланган чиройли идишда беришлари мумкин. Ёқимли кўринган ва туйилган, шунингдек, сиз ҳузурланган ва хурсанд бўлган нарса күпроқ эсда қолади. Кўринишингиз 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 (офзаки бўлмаган) маълумотлар эканини билган.

Биз ҳаммамиз сухбатлашиш давомида турли оғзаки характерга эга бўлмаган маълумотларни берамиз. Бирорни тинглаётганда шубҳасиз унинг ташқи кўринишига эътибор қаратамиз. Дастлабки таасуротларимиз ундан эшитганимиз, кўрганларимиз асосида шакланади.

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

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

Мана сизга бир мисол.

Бир фирманинг раҳбари машғулот вақтида сай-қалланган, жило берилган 30 сониялик маълумотини тақдим этди. У ўз мақсади ва сюжетини яхши билган, диққатни жалб қиласидиган 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, файратсиз одам сифатида қарши олишди. Маълумотнинг новербал (офзаки бўлмаган) қисми вербал (офзаки) қисмини йўққа чиқарди.

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

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

Буларнинг ҳаммаси индивиднинг услубини ташкил қиласиди. 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 қулги, табассум ўзаро ишонч ва тушуниш муҳитини яратади. Ҳеч нарса табассум ва қулгидек инсонни исита олмайди. Агар ўзингизни зўрлаб табассум қилаётган бўлсангиз,

ҳозироқ бу ёлғонни тұхтатинг – 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 қиласангиз, 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 мулоим 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 қиласди.

Қуйидаги матнни овоз чиқариб ўқинг.

«Болалар ҳақидаги ҳикоялар жуда ажойиб, лекин қаттиқўлик 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

Ёдингида бўлсин!

Агар ўз ташқи кўринишингизни ўзгартиролмасангиз, хавотирланманг, юз ифодангизни ўзгартириш қўлингиздан келади ва бу устун жиҳатингиздан ҳамма ерда, ҳар қачон унумли фойдаланасиз.

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

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

Ҳаракат

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

кулги иккинчи қисмини икки карра кучайтирганини сезасиз.

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

мен бир машғулот пайтида ўз гуруҳимда тажриба ўтказдим.

Гуруҳга маълум кўрсатмалар, йўл-йўриқларни берганимдан сўнг бир аёл гуруҳ олдида ўзининг ажойиб 30 сониялик маълумотини намойиш 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 дикқати 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 қозиқча қоқиб кўйилган тахтадек тик турди. Гап нимадалигини тушунган гуруҳ бирдан кулиб юборди Бутунлай ҳаракатсизлик маъносиз ҳаракатланиш билан баробар эди. Ниҳоят, аёл маълумотни учинчи марта ўқиб эшигиттирди. 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 етказища 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 уриштиrsангиз, бу ўзингиз ва атрофдагиларга бефарқлигингизни билдиради. Агар боғлаб кўйилгандек бемалол ҳаракатланмасангиз ва қисилсангиз, сиз ташвишланяпсиз, ўзингиз-

га ишонмаяпсиз. Албатта, бу ноиложликтан келиб чиқади, аммо мен ишонаманки, сиз ҳар қандай вазиятда ўз позициянгизни аъло даражада кўрсатиш учун меъёр чегарасидан чиқмайсиз. Вазият талаб қиляптими, 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 ўнгига ўзингизнинг қандайлигинги тушунсангиз, бундан ўзингиз истаётган кўринишда бўлиш учун фойдаланишингиз мумкин.

Бурро-бурро гапиринг

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

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

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

Машҳур актёр Ричард Бартон ўз аудиториясини ёндафттарчасига ёзилган қайдларни шекспирона оҳангда ўқиб қойил қолдиришни яхши кўрап 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 қиласидиган тус беринг, бу кўтаринки рух, 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 чиқишилизни, 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 эканингизни, 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 тортиноқ 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 қиласидиган нарса кийган бўлсангиз, ҳақиқатан одамлар сизнинг либосингизни кўради. Либос ва ташқи кўриниш оғиз очмасингиздан аввал сиз ҳақингизда маълумот бериб бўлади.

Менга келсак, оқ кўйлак, оқ габардин шим, қизил камар ва оқ туфлида ўзимни жуда баҳтли ҳис эта-ман. 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 қўяди. Фланел костюм-шим Нью-Йорк учун жуда мос, аммо Хьюстон ёки Сингапурда бу кийимларни кийиб бўлмайди – жуда иссиқ.

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

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 қиласидиган, ўзингизни эркин ҳис қиласидиган кийимларни кийиш лозим. Агар горда яшамаётган бўлсангиз (ҳазил), у ҳолда маълум вақтда, маълум жойда, маълум вазиятларда ташқи кўринишингиз ҳақидаги атрофдаги кишиларнинг фикрлари сизнинг шахсий фикрингиздан ҳам муҳимроқ бўлишини танолишингиз керак.

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

Ички туйфу ва соғлом фикр сиз бермоқчи бўлган сигналларни етказади.

Турли мамлакатлардаги турли касб-ҳунар эгалари билан ишлаганда мен доим кийим ва ташқи кўри-нишга 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 сұхбатдошга 30 сония ёки ундан кам вакт ичиде фикрни етказишда кузатиладиган но-вербал информациянинг муҳимлиги ҳақида гаплашдим. Шунда бизнесменлардан бири ўрнидан туриб шундай деди:

— Мен бу ерга актёrlик маҳоратини эмас, мулоқот қилишни ўргангани келганмиз, деб ўйлаган эдим.

Мен хафа бўлмадим. Лекин бу вазият менга мулоқот актёrlик 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 фояни 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 ўрганади. Унинг учун энг қийини – ўз қаҳрамони ўрнида гавдаланиш ва бунда табиий бўлиб қолишидир. Қаҳрамонингиз сизнинг ўзингиз бўлар экансиз, юзингиз табиий қолаверсин.

Сизнинг мақсадингиз – ўзлигингида қолиши.

Тана тили

Ҳаракат ёки ҳис-туйғуларни акс эттириш учун пластик воситалардан фойдаланиш актёрлик маҳоратига киради. Овозсиз фильмларнинг ёрқин юлдузи, унутимас образ яратган Чарли Чаплин бирорта ҳам сўз айтмаган. Сизнинг саҳнангиз ҳақиқий театр саҳнасидан анча кичик, эҳтимол сиз учун саҳна вазифасини хона, мажлислар зали ўтар, лекин бу ерда ҳам сиз комик ёки таъсир ўтказадиган одам эмас, табиий, ўзлигингида 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, ҳаракатланингиз енгил 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. Телезкранда биринчи

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

Биз ҳаммамиз ўзимиз ўйлагандан кўра бошқача кўринамиз ва бошқача овоз чиқарамиз. Агар қандай кўринишимишни, овозимиз жарангини билсак, ўзгаришилар 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 видеоёзувини 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 озишм кераклигини билдим.

Сизнинг овозингиз

Овоз – актёрнинг энг муҳим иш қуроли. Бу сизнинг ҳам иш қуролингизdir. 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 талафуз қиляпсизми, 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 сўнгидағи бир нечта сўзларни айтаётганда овозни пасайтириш керак. Ҳозир куйидаги гапни ўқиб машқ қиласиз. Гапнинг биринчи қисмини одатий овозда, охиридаги иккита сўзни деярли шивирлаб айтинг:

Агар бирон нарсани таъкидламоқчи бўлсам... сен кин гапираман.

Бу усулни қўллаганингизда тингловчилар ҳар бир сўзни аниқ эшлиши 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 эшлиши, сингдириш ва эслаб қолишга, шунингдек, сизга ҳам тингловчи гапингизни тушуняптими ёки йўқ, буни кўришга имкон беради.

Ўттиз сониялик маълумотда сиз 15 сония тин олмаслигиниз 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 тортишини 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 усуулларни қўлланг, шунда сиз мулоқот ва муомала қилишнинг моҳир устасига айланасиз.

Ёдингида бўлсин!

Сизнинг мақсадингиз табиийлигингида, ўзлигингида сақлаб қолишдан иборат.

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 уйфота оладиган ва мақсадингизга эришишга ёрдам берадиган сўзларни сараланг.

Саккизинчи қисмга худоса

Дастлабки таассурот кейин пайдо бўладиган тассуротларнинг 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, самимилик вазиятга монанд бўлса, бу 30 сониялик маълумотингизни анча таъсири қиласи.

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

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

ТҮҚҚИЗИНЧИ ҚИСМ

БИТТА ЁКИ МИНГТА ТИНГЛОВЧИ

Тингловчи – биттами ёки мингта

Эслаб күринг, маъруза қилаётган киши ниҳоясиз минфирилаб 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 – қофоздан бош кўтармай ўзининг маърузанини 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 йифиштириб 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 эштилди. Залдаги гап-сўзлар тинди. Ҳамма жим. Маърузачи қайтиб хонага кирди ва ҳеч нарса бўлмагандек нутқини давом эттирди. Энди уни ҳаммамиз нафасимизни ичимишга ютиб тингладик.

Яна 30 сония

Телевидение оммавий нутқнинг кўпгина қоидаларини ўзgartирди. 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 teng 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 бошлишдан олдин мақсадни белгилаб олиш, тингловчиларнинг кимлигини билиш ва тўғри ёндашувни танлаш лозим. Сюжетингизда «нима, ким, қаерда, қачон, қандай ва нега»нинг ишга тушиш усулларини кўриб чиқинг. Ўзига тортадиган қармоқни ва таъсири холосани танланг. Нутқингиз устида ишлаш жараёнида аниқ тилдан фойдаланинг, образлар яратинг, латифалар, ҳаётий қизиқ воқеаларни эсланг ва сизни мақсадингизга эриширадиган ҳиссий ёндашувни топинг.

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

- Икки кишилик тушлиқ 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 нутқингиз-нинг ҳар бир сўзини эслашга ҳаракат қилсангиз, сиз аудитория билан мулоқот қилолмайсиз. Ахир маълумотдаги биронта сўзни ёдингиздан чиқаришингиз табиий ҳол-ку!

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

– Нима ҳам қиласдим, 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 учайдиган 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 ўқиши

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

Матнни ёдламасак, ўқимасак, у ҳолда нима қилишимиз мумкин? Нутқни тайёрлаймиз, унинг режасини тузамиз, қофозга 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 тортина масдан эркин ўқийсиз.

Нутқ режасини тузинг. Ўттиз сониялик маълумотингизда фойдаланаётган элементларни кўлланг.

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

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

Нутқингиз матнини ёзинг. Қоралама қофоздаги калит сўзларни кичкина картон қофозга кўчириб ёзинг, булар сизга нималар ҳақида гапириш кераклигини эслатиб туради. Картон қофоз имкон қадар узун вертикал шаклда бўлсин, шунда уларни кўлда ушлаш қулай ва кўз ташлаганда ёзувни ўқиб олиш осон бўлади. Катта ўлчамдаги қофозни айлантириш

Ёдингида бўлсин!

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

ісійнін ва бу аудиториянинг диққатини сиздан, сизнинг нутқингиздан чалғытиб құяды.

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

Матн асосида бир неча марта нүкт қилишни машқ қилғандан сүңг, ҳар сафар нутқнинг қанчалар яхши чиқаётганини ўзингиз ҳам сезасиз.

Маъруза пайтида матндан фойдаланиш жуда нозик иш. Мен бир сиёсатчи ўз отасини оммага таништириш учун матндан фойдаланганини күрганман. Бу унинг обрўсига қанчалар таъсир қилганини ўзингиз тасаввур қиласкеринг!

Нүкт бошланишида ҳеч қачон қоғозга қараманг, боз устига бошидаги икки-учта гапни ўқиманг. Бу машқ қилинмаган ва ўзингизни эркин, бемалол ҳис қилмаган вактда рўй беради. Ахир ўзингизни бирор билан танишаётганда қўл бериш ёки суҳбат бошлашдан аввал қоғозга қарашингизни тасаввур қиломайсиз-ку!

Маъруза вактида фақат зарурат туғилганда қоғоздаги матндан фойдаланинг. Матндан кўз узмасдан нүкт сўзлаш мумкин эмас. Бошни қўтариб, қисқа тин олинг. Фикрни тутатганда бир муддат индамай аудиторияга қараб қўйинг.

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

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

Сиз ёки автомат?

Бирон марта маърузачининг чиқиши қилиши олдидан у билан бир неча дақиқа суҳбатлашганмисиз? Мана у сиз билан чақчақлашяпти, куляпти, у жонли ва самимий, сиз билан дўстона муносабатда бўляпти. Аммо нуқт сўзлашни бошлиши 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 табиийлигингида қоласиз. Албатта, ҳаяжонланасиз, ҳатто энг тажрибали нуктадонлар ҳам ҳаяжонланади. Аммо сиз гапиришни бошлаган заҳотингиз ҳаяжон, ёқимли қўрқув ўз-ўзидан четлашади. Чунки сиз яхши тайёрланган, нуқт сўзлаш жараёнини ташкиллаштиргансиз ва ҳаммасини бошидан охиригача репетиция қилгансиз. Шунинг учун ҳаяжонланишингиз тўғрисида ҳаяжонланмасангиз ҳам бўлади.

Образ ва услуб

Сиз учун имиж 30 сониялик маълумот қолдирадиган таассурот каби мухим эканлиги янгилик эмас. Аудиториянинг сизни кузатишга ва сиз ҳақингизда хулоса чиқаришга вақти етарли.

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

маълумот айтилишига қараганда қўпроқ 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 табассум қилинг. Тингловчиларнинг бошига эмас, кўзига қаранг. Ҳар бир тингловчи бевосита унга қараётганингизни ҳис қиласин.

Аудиториянинг реакциясига жавоб қайтаринг. Агар сизни диққат билан тингламаётганини сезсангиз, уларни қизиқтириб олиш учун бирон нима қилинг.

Агар новербал воситалар ҳамма айтаётгандаринингизни етарлича таъкидласа, таъсирини кучайтиrsa, улардан фойдаланинг. Мендан бирор «Кўлимни қарега қўяй?» деб сўраса, унга қирқоёқ ҳақидаги қизик бир эртакни гапириб берган бўлардим.

Бир куни қирқоёқдан:

— Сайрга чиққанингда қайси оёгиндан бошлиб ҳаракатланасан? — деб сўрашибди.

Қирқоёқ жуда кўп ўйлабди, жавобини тополмабди ва шу-шу юришини эсдан чиқариб, ўрмалайдиган бўлиб қолибди.

Нутқ сўзлашни репетиция қилаётганда ҳаракатларингизни ва имо-ишораларингизни кузатинг. Кўзгуга қараб тайёрланишингиз ҳам мумкин. Имкони бўлса, минбардан ва микрофондан фойдаланмасликка ҳаракат қилинг. Албатта, минбар ёзув, қайдномаларни қўйиш учун жуда қулай, аммо минбар сиз ва аудитория ўртасида девор пайдо қиласи.

Зал бурчагидаги динамикдан чиқадиган шовқин фақатгина овозингизни эслатади, унда ҳис-туйғулар, оҳанг, таъсирантириш ифодалари йўқолади.

Яхшиси аудитория тўғрисига туинг-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 нуктадонлик санъатининг бешинчи унсури. Усиз ҳамма айтганларнинг зерикарли, бир маромда ва таъсирсиз чиқади, натижада тингловчилар олдида обрўйингизга путур етади.

Тингловчининг дикқат-эътибор кўлами атиги 30 сониядан иборатлигини тушундик. Аудитория, нутқни эшитаётганларнинг ҳам дикқат доираси фақат 30 сонияни ташкил қилишини ёдингизда тутинг. Бу аудитория қизиқишини ва дикқатини сақлаб қолишини истасангиз, ҳар 30 сонияда усулларни алмаштириб туинг 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 чиқиши қилганингизда сизга ишонишлари жуда ҳам муҳим. Аудитория сизни нима учун тинглаши кераклигини билиши керак, шунинг учун мақсад ҳақида маълум қилсангиз, тингловчиларнинг сизга бўлған 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 ўzlари 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 ишонишингиз 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 таништиришингиз сиз учун ҳам, бошқалар учун ҳам қулай, шу билан бирга 30 сониялик маълумот бўла олади. Бундай маълумотнинг асосий тамойиллари ва тактикаси ўша-ўша – мазкур китобни ёзиш давомида келтирилган қоидалардан иборат. Фарқи шундаки, усталик билан тузилган таништирув матни нуктадон ўз нутқини бошлайдиган жонлиликни ўз ичига олиши керак. Бу мана қандай таъсир қиласи:

Нэнси Адаме, жамоатчилик билан алоқалар ўрнатиш билан шугуулланадиган фирма президенти, кичик корхоналар раҳбарлари олдида «Корхонангизга қандай қилиб эътиборни жалб қилиш керак» мавзусида маъруза ўқимоқчи.

Ўзини таништиришлари учун Нэнси қуйидагича матн тузди:

«Агар бу шаҳарда сизнинг корхонангизга эътиборни жалб қила оладиган одамни топиш имконияти бўлганда, кимни танлаган бўлардингиз? Бу рўйхатда Нэнси Адаменинг исми биринчи ўринда туриши табиий. Нэнси ўзининг карьерасини кичик гул дўкони очишидан бошлаган. Дўкон гуллаб-яшинади, негаки Нэнси жамоатчилик билан муносабатларнинг қанчалик мұхимлигини жуда яхши билган. Натижада у шаҳардаги энг илгор РК компаниясини ташкил этди. Унинг мижозлари кичик корхона ва катта корпорация эгалариидир. У ҳамон ҳамма мувваффақиятлари бошланган гул дўконининг эгаси.

Танишинг: Нэнси Адаме».

Таништириш матнини шу тарзда ёзгач, ўзи томонга 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 олдига чиқиш оддий ҳолат эмас. Усталик билан ёзилган кириш, яъни ўзини танишириш бу ишнинг ярми дегани. Сиз ўз чиқишини қачон ва қандай якунлашни билмаган нуктадонни ҳеч учратганмисиз? Мен яна актёрлар билан бўлган иш тажрибамга суюниб мисол тариқасида бир воқеани келтираман.

«Омма давомини билишини хоҳлаган пайтда нутқни тугатинг!»

Фикримча, бирорта нутқ ўн-ўн беш дақиқадан ортиқ давом этмаслиги керак. Умуман, сиз аудитория ўзи хоҳлаган пайтда нутқингизни якунланг. 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 чиқишининг асосий қисмидан сиз истаган нарсангиз ҳақида гапиришингиз мумкин. Аммо мен учун нутқ сўзлаш латифа айтиш билан баробар. Фақат бир нарсани – кульминацияни ўтказиб юбормаслик шарт.

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

тибор қылғанлари учун миннатдорлик билдиринг.

ТҮҚҚИЗИНЧИ ҚИСМГА ХУДОСА

Нутқ матнини ёдлаб олманг. Матнни қуруқ ўқиб беришдан қочинг. Нутқ матнини, хомаки қолипини тузинг, сүнг маъруза давомида бир кўз ташлаб кўйиш учун матнни қайдлар шаклига келтириб қисқартиринг ва кичкина картон қофозларга 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 БҮЛСИН!

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

ҮНИНЧИ ҚИСМ

ҲАР ҚАЧОН ВА ҲАР ЕРДА

Савол ва жавоб

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

Идеал жавоб

Матбуот анжумани – бу усульнинг 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 түгри, қисқа, норасмий ҳамда таъсирли тарзда шаклантиради. Яъни, идеал жавоб берилади.

Бундан беш-олти йил олдин бир ҳамкасбим билан Скотланд-Ярд ва Шимолий-Фарбий 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 қолиши. Энди улар қисқа, түгри жавоб бериш кераклигини ва ўз позицияларини баён қилишни биладилар. Шу ўринда мен машғулотларимда ўтказишган бир мисолни баён қиласман.

Шаҳар истироҳат бөгида содир бўлган қатор жиноятлардан сўнг ташвишланган фуқаролар жиноятни фош қилиш учун жиноий иш очилишини талаб қилганлар. Полиция бошлиги 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 кузатувни йўлга қўйганимиз. Ҳудудга тезкор полиция патрулини қўйдик, кўчалар ёритилишини яхшилаяпмиз. Энди истироҳат боги анча хавфсиз.

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

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

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

Саволлар чархпалаги

Худди шу тактикани ишибилармонлик соҳасида ҳамкорлар юзма-юз бўлганда ҳам қўллашлари мумкин. Ўз позициясини ифода қилиши имконияти доим бўлади, агар бу имконият бўлмаса, у ҳолда ўзингиз шунга мос вазияти 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 тайёрланяпти. 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 қурай 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 сесанба куни столингиз устида бўлади, – деб жавоб беради. – Шунингдек, кейинги ҳафтадаги касаба уюшмаси билан муҳокама қилинадиган муҳим масалалар рўйхатини ҳам тақдим қиласман. Бу билан боғлиқ айрим масалаларни тезда ҳал қилиш зарур. Ўйлайманки, бизга мутахассис тавсиялари керак бўлади. Мен консультантни тақлиф 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 юлдуз санъаткорлар каби телевидениеда саҳналаштириладиган 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 телевидениеда ҳар қандай шароитларда ҳам ишламайди.

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

– «Сеҳрланган ўрмон» пьесасини телевидениеда унинг учун маҳсус саҳналаштирайлик, шунда Богартни қайтара оламиз, – дедим.

Улар менинг тақлифимни маъқуллашди:

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

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

лашини билардим. Агар аниқ 30 сонияда мақсадим-ни баён қила олмасам, мен актёрни йүқотаман.

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

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

У қизиқиб қолди.

– Бу «Сеҳланган ўрмон» эди, шундайми?

– Худди шундай, – жавоб берди Богарт.

Мен унинг нафас олиш мароми тезлашганини сездим.

– Биз Си-Би-Эс да «Сеҳланган ўрмон» асарини маҳсус саҳналаштиromoқчимиз, – 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 ўйланган бўлса ажаб эмас.

Мен унинг хаёлига худди шу фикр келишига умид қилган эдим. Агар асар қаҳрамонини унинг ўрнига бошқа бирор 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 этишинизни 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.

Гўшакнинг нариги ёғида узун тин бўлди. Сўнг Богарт:

— Менинг ожиз томонимни биласиз, а?! Майли, телеспектакла 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 айни пайтда мажлисда, бирон нарса 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 қўнфироқ қилишингиз сабабини ўз ичига олиши керак. Сабабни ифодалашнинг шундай усулини топингки, қайтиб сизга қўнфироқ қилсинлар — котиба етказадиган иккитагина гап ва исмингиз ҳамда телефон раҳамларингиз. Агар исм унга ҳеч нарсани эслатмаса ўнта имкониятдан тўққизтасини йўқотдингиз ҳисоб, сизга қўнфироқ 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, қўнғироқ қилганда неча марта «Салом, бу Фрай оиласи хонадони. Афсуски, ҳозир уйда эмасмиз, лекин тезда қайтамиз. Бу бизнинг автожавоббергичимиз. Илтимос, сигналдан сўнг исмингиз, қўнғироқ қилган вақтингиз, телефон рақамингиз ва маълумотингизни қолдиринг. Имкон туғилиши билан сизга қўнғироқ қиласмиш» деган гапни эшитгансиз? Сўнг узун сигнал кетади.

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

Машина билан гаплашишни ҳеч ким ёқтирмайди, баъзилар ҳатто автожавоббергичдан қўрқишиди ҳам, сигнал кетган вақтда нима дейишларини билмай қоладилар. Қолипга тушган 30 сониялик маълумот бу муаммони ҳал қиласди. Аслида ҳаммаси жуда оддий. Агар ўзингизни ёзув кетаётгани учун нокулай ҳис қиласангиз, шунчаки маълумот ёзилган қофозни қўлингизга олинг-да, ўқинг. Мана мисол:

«Салом. Мен (исмингиз) Сизга шу сабаб (нега қўнғироқ қилаётганингни айтасиз) қўнғироқ қиляпман. Афсус, уйда йўқ экансиз. Илтимос, ўзингизга қулай бўлган вақтда менга қўнғироқ қиласангиз. Мен билан бугун кун давомида қўйидаги рақам орқали боғланшишингиз мумкин (телефон рақамингиз). Раҳмат».

Ўттиз сониялик реклама

*Маҳсулотни телефон орқали гаройиб тарзда
реклама қила олган одам ҳақиқатан уста со-
тувчиидир.*

Кўпинча телефондан фақат учрашув белгилаш учун фойдаланилади. Маҳсулот эса шахсан юзма-юз учрашилганда реклама қилинади. Бу юзма-юз учрашувда 30 сониялик маълумот усуслари 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 бошлифи жаноб Лумис билан таниш. Жаноб Лумис шошаётган бўлса ҳам, хурмат 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 кўрсатиши учун эртага келишимга руҳсат берасизми?»

Сотувчи бошқа бир сотувчини қизиқтириди. 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 усуздир. Реклама эълонлари худди ноғоранинг гумбузлаган садоси каби салмоқли харидорнинг қулоғида жаранглайди.

Балки 30 сониялик маълумотнинг турли усулалири ва тактикасини қўллаб 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 салмоқди харидорингиздан савол кутишингиз мантиқлийdir. 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 фояларга, предметларга, муҳокама мавзуларига ҳамда улар бўйича ўшанча қарорларга эга бўлиш керак!

Сиз моҳиятни очишга ёрдам берадиган паллани ўрганиш ва шунга мос мантиқий хуносага келиш учун мажлис бошлангунга қадар саволлар кўламини торайтиришингиз керак. Мажлиснинг аниқ кун тартиби бўлиши лозим, уни мажлисни ташкиллаштирган ва олиб борадиган 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 паллаларга 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 кўпайтиради, аммо натижада вақтни ва пулни яхшигина иктиносод қиласди.

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. Ҳаридор фақат нарх арzonлаштирилган пайтда келяпти.
3. Ҳозир сотамизми ёки даромад кўпайшишига умид қилиб кутамизми.

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

Албатта, шундай мажлислар борки, унда муҳока-ма 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 сифиши керак. Бу ҳамкасларингизда таассурот қолдиради, бундан ташқари, сиздан миннатдор ҳам бўладилар.

Лифтда, ресторонда ва бошқа жойларда

Бир бечора йигит миллионерни қутқариб қолиб, эвазига мукофот сифатида яхшигина иш эгаси бўлди. Кўлини қовуштирумай 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 қўрдингиз. Шунингдек, сиз мўлжалга олишни ҳам билишингиз зарур – ўз вақтида юриш қилиш керак.

Жек Маршалл ва унинг рафиқаси ресторанда ўз фирмасидаги бир гуруҳ ҳамкаслари 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 ҳам масини ҳисобга олиши керак. Биринчидан, қулай вақтни танлаши зарур. У президент жаноб Колдуэлл бизнесга таалуқли 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 ортиқ-ча тафсилотларсиз тайёрлай олса, у ўз келажагини ўзгартиради. Жек ўзгариш томон қадам босади.

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

Президент жилмаяди ва бошини тасдиқ маъносida 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 кўтаринкилиқ, илҳом билан айтилади. Агар тадбир 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 кашиф эта олган инсонга ўз миннатдорлигимни билдираман. Ўз миннатдрчилигимни унинг тугилган кунида айтиши мен учун шараф.

Жим, тугилган кунинг билан табриклайман».

Одатда, табрик сўзи, қадаҳ сўзи ҳиссий маъдумотларни ўз ичига олади. Қатъий ва ўткир ақл соҳиби бўлиб кўринишининг 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 баён-ларни 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 қофозда 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 сифдиринг. Агар техник шарҳлар талаб қилинса, ўқувчининг эътиборини жалб қилиб бўлгандан сўнг иккичи варакни ҳам олиб ўқиши учун алоҳида бетга иловава 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 эндигини якунланган тайёрлов дастури мен кутганимдан ҳам яхши ва фойдали бўлиб чиқди. Ҳамма бош директорларга дастурда иштироқ этишларини таклиф этаман.

Бизнинг мақсадимиз: фирма даромадини ошириш

Бизнинг ёндашувимиз: раҳбарлар тайёрлашни яхшилаш.

Маевзулар:

1. Директорларни ҳар бир тақсимланган бўйлимлар вазифалари ва мақсадлари билан таништириши.
2. Режалашибтириши ва бўйлимлар ҳамкорлигини ўзаро мувофиқлашибтириши.
3. Янги бозорни ва маҳсулот савдосида маркетинг усусларини ўрганиши.

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

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

Сенга самимият билан».

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

Эслатма

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

«Ҳамма ходимлар диққатига! Кейинги жума, 12 июнь куни байрам муносабати билан дўйконимиз 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 беринши 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.

Маевзу: вақт ва пулни иқтисод қилиш.

Ёндашув: бухгалтерия реорганизацияси.

Асосий масала: янги жиҳоз ва уни ўрнатиш харжатлари кўрсатилган материалларга берилган иловаларда баён қилингандар.

Илтимос, иловаларни ўқинг ва уларни ўрганинг. Саволларингиз бўлса, мажлисга тайёрланиши учун Оскар Питерсонга қўнгироқ қилингандар.

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

Раҳмат.

Ж. Донахъю, молиявий директор».

Эслатмани тузатгандар 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 президентидан қуийдагича тавсифномани олди:

«Хурматли жаноб Андерсон!

Лайл Риорден «Қаріб қолған 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 тушунишига ўргатди. Лайл бизнинг компаниямизни гуллаб-яшнатди, десам муболага бўлмайди. Унинг бошқа шаҳарга кўчишии 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 элементидир. Сизнинг миннатдорчилигингиз қисқа, хайриҳоҳ ва самимий бўлиши зарур.

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

Женифер».

Иш соҳасига тааллуқди ташаккурномалар ёзиши мумкинлигини кўпинча унугадилар. 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 ичida 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 – яратса оласиз.

Ўттиз сониянинг ҳамма қоидалари ва усуllibарси зининг 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 исмли соҳибжамол бир қизни севиб қолди. Лекин унга турмушга чиқишини ҳеч таклиф қилолмади. Бир куни Чарли қизни тушликка таклиф қилди. Улар Лос-Анжелеснинг фарбий соҳилидаги классик футбол матчлари ўтказиладиган энг катта майдон – «Колизей»га боришиди.

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 баҳтли ҳаёт кечиришади.

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

Ана энди 30 сониялик маълумотни қандай, қачон, нега афзал эканини билдингиз, бу сизнинг ҳам кўлингиздан 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 холоса	13

ИККИНЧИ ҚИСМ. ТИНГЛОВЧИ

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

УЧИНЧИ ҚИСМ. ТҮҒРИ ЁНДАШУВ

Тұғри ёндашув ҳақида	22
Тұғри ёндашувни қандай топиш мүмкін	22
Мақсад ва ёндашув бир-бируни тұлдиради	23
Учинчи қисмга холоса	25

ТҮРТИНЧИ ҚИСМ. ҚАРМОҚ

«Қармоқ» ташлаш ёки «тузок» құйиши ҳақида	26
Қармоқ ўрнидаги юмор	28
Кузатыладиган қармоқ	30
Хамма нарса қармоқ бўлиши мүмкін	30
Түртинчи қисмга холоса	31

БЕШИНЧИ ҚИСМ. СЮЖЕТ

Сюжет ҳақида	32
Сюжет қандай ишланади	32
Бешинчи қисмга холоса	35

ОЛТИНЧИ ҚИСМ. СҮРАШ

Кимдан қандай сүраш ҳақида	36
Маълумотнинг якуний қисми	36
Холосани танлаш	39
Олтинчи қисмга холоса	40

ЕТТИНЧИ ҚИСМ. ҲОЛАТ

Ҳолатни тасвирланг	41
Образлилик: рангли манзаралар	42
Аниқдик	43
Тингловчи қалбига кириш	44
Еттинчи қисмга холоса	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 холоса	59

ТҮҚҚИЗИНЧИ ҚИСМ.

БИТТА ЁКИ МИНГТА ТИНГЛОВЧИ

Тингловчи – биттами ёки мингта	60
Яна 30 сония	61

Ёдлаш	62
Матнни ўқиши	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
Сўнгги 30 сониялик маълумот	90



30 СОНИЯ УЧУН ҚОИДА

ҚИСҚА, АНИҚ ВА ИШОНАРЛИ
ГАПИРИШНИ ЎРГАНАМИЗ

Келажак — катта тезликда кетаётган ҳайдовчисиз автомобиль. Сиз шу машинани бошқармоқчисиз. Демак, ҳаракатланиш йўналишини танлашингиз лозим. Ёки ўрнингизга бошқа бирор 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 ичидаги қандай етказиш кераклигини ўргатади. Ўттиз сониядан унумли фойдалана олсангиз, тезюарар автомобилнинг

КИТОБ ОЛАМИ



30 сония учун 30 дакика
9789943202573

ISBN 978-9943-20-257-3