

Vəliyulla Cəfərov

**Azərbaycan dilində
işgüzar və akademik
kommunikasiya**





***Mənasız
danışmaqdan
mənalı susmaq
daha yaxşıdır...***

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'G' followed by a long horizontal stroke that curves upwards at the end.

Müəllif: Vəliyulla Cəfərov	BDU- nun “Diplomatiya və müasir inteqrasiya prosesləri” kafedrasının dosenti
Elmi redaktor: Kərəm Məmmədov	BDU- nun “Diplomatiya və müasir inteqrasiya prosesləri” kafedrasının dosenti
Rəyçilər: Təranə Tağıyeva	BDU- nun “Diplomatiya və müasir inteqrasiya prosesləri” kafedrasının dosenti
Vasif Adilov	Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və İncəsənət Universitetinin dosenti

***Bakı Dövlət Universiteti Elmi Surasının
28 sentyabr 2021-ci il tarixli iclasının qərarı ilə
(protokol № 09) dərs vəsaiti kimi nəşr hüququ
(qrif) verilmişdir. (əmr R-121.29.09.2021-ci il)***

Ön söz

Azərbaycan öz dövlət müstəqilliyini (18.10.1991) bərpa etdikdən sonra Azərbaycan dilinin dövlət dili statusu alması ədəbi dilimizin bütün üslublarının, xüsusilə rəsmi-ışgüzar üslubunun da funksional imkanlarının genişlənməsinə əlverişli şərait yaratmışdır. Bunun nəticəsi olaraq dövlətçiliyimizin inkişafı, onun siyasi, iqtisadi, mədəni fəaliyyətinin bütün istiqamətlərindəki göstəriciləri yeni dirçəliş dövrünə qədəm qoymuşdur.

Dil yalnız kommunikasiya vasitəsi deyildir. Daha geniş mənəndə dil xalqın əbədiyaşarlığının unikal kodu, onun tarixi, mədəniyyəti və bu gününün gələcəyə translyasıdır. Onu qorumaq, sevmək hər bir azərbaycanlının vətəndaşlıq borcudur. Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 21-ci maddəsində deyilir: "Azərbaycan Respublikasının dövlət dili Azərbaycan dilidir. Azərbaycan Respublikası Azərbaycan dilinin inkişafını təmin edir."

Kitabda çox yüksək peşəkarlıqla müasir dünyada baş tutan qlobal transformasiyalar şəraitində kommunikasiya məfhumuna hərtərəfli yanaşma nümayiş etdirilmişdir. Gerçək olan budur ki, cəmiyyət kommunikasiasız, kommunikasiya isə cəmiyyətsiz yaşam tərzinə malik deyildir. İnformasiya ötürülməsi prosesini elmi-nəzəri müstəvidə araşdırmaqla, əldə olunan qənaətlər, yeni texnologiyaların heç vaxt insan faktorunu kommunikasiya proseslərindən kənarlaşdıra bilməyəcəyini təsdiqləyir.

Gələcəkdə də yalnız effektiv və səmərəli kommunikasiya həm şifahi, həm də yazılı formada məqsədyönlü və şüurlu fəaliyyətin əsasında dayanacaq və cəmiyyətin rifahına xidmət edəcəkdir. Kitab ışıgüzar kommunikasiyanın sirlərinə yiyələnmək arzusunda olanlar üçün sanballı elmi mənbə kimi dəyərlidir.

M ü ə l l i f

1. Şifahi işgüzar kommunikasiya

1. Kommunikasiya nədir?
2. İşgüzar kommunikasiya anlayışı
3. Rol və statusa görə kommunikasiya
4. Kommunikasiyanın və ünsiyyətin funksiyaları
5. Dil və kommunikasiya
6. Kommunikasiyanın formaları
7. Mübahisə və müzakirə
8. Polemika. Dialoq
10. İşgüzar söhbət
11. İşgüzar iclas və müşavirə
12. Kommunikativ maneələr
13. Kommunikativ məqam
14. Dinləmə



Kommunikasiya nədir?

*Həqiqət heç kəsə büllur kimi saf
gəlib çatmır və çatmayacaq.*
Ksenofan (antik dövrün filosofu)

Kommunikasiya latın dilindəki - **“kommunikato”** (rabitə, əlaqə) sözündəndir. Buna baxmayaraq məşhur amerikalı psixoloq **Yurgen Ryuş** (Jurgen Ruesch) onun qırxdan artıq mənası olduğunu yazır. Ən sadə formada cavab isə belədir: **“...kommunikasiya informasiya ötürülməsi, fikir bölüşməsi (ünsiyyət) prosesidir.”** Müasir dünyada baş verən global transformasiyaların nəticəsi olaraq sənaye cəmiyyətinin informativ-kommunikativ cəmiyyətlə əvəz olunması baş tutdu və informasiya məfhumu həyatın bütün sferalarına nüfuz etdikcə sosial gərəkliliyin keyfiyyətə yeni kommunikativ proseslərlə əks olunması qacılmaz hadisəyə çevrildi. Bir sözlə, **“Kim informasiyaya malikdirsə, daha qüdrətlidir”** aforizmi həyatda özünü təsdiqlədi.

Ünsiyyət, danışıqlar və kommunikasiya problemlərinin bir çox elm sahələrinin (psixologiya, sosiologiya, dilçilik və s.) tədqiqat obyektinə çevrilməsinə baxmayaraq cavablanmalı olan suallar hələ də qalmaqdadır. Doğru olan odur ki, danışmaq cəmiyyətin əbədiyaşar fenomenidir. Bugünkü günümüzdə qarşılıqlı birgə fəaliyyətin qurulması, idarəçiliyin təmin olunması birbaşa şifahi kommunikasiyanın payına düşür. Hesablamalara görə müxtəlif fəaliyyət sferalarında qərarların qəbul olunması əksər hallarda şifahi nitq fəaliyyəti ilə baş tutur və bu rəqəm 70 faiz təşkil edir. Digər hallarda isə bu rəqəm 35 faiz həddində hesablanır. Elə fəaliyyət sferaları vardır ki, bu rəqəm daha aşağı ola bilər. Ancaq bu bir həqiqətdir ki, cəmiyyəti kommunikasiyasız təsəvvür etmək nə dərəcədə çətindirsə, kommunikasiyanı da cəmiyyətsiz təsəvvür etmək ağılsızlıqdır.

Dil vasitəisi ilə kommunikasiya cəmiyyətin yaşam tərzidir. Cəmiyyət, dil və kommunikasiyanın qırılmaz birliyi, ünsiyyət və əməkdaşlığının təməlinə dayanır. İşgüzar, mədəni, siyasi, iqtisadi

sadi ,elmi və sosial münasibətlərdə olan tərəflərlərin, demək olar ki, bütün istiqamətlərdə ehtiyacları kommunikasiya faktorundan birbaşa asılıdır. Bu fəaliyyətin təməlinə dildən məqsəd-yönlü və süurlu istifadə olunması dayanır. Hələ antik dövrdə **Demetriy Faleriski** yazırdı ki, **“Döyüşdə polad nə dərəcədə əhəmiyyətlidirsə, siyasətə sözün qüdrəti ondan da artıqdır.”** Odur ki, həyatda, işdə, elmdə, idarəçilikdə, içgüzar münasibətlərdə uğur qazanmağın yeganə yolu danışmaq və dinləmək körpüsündən keçir.

İnsan şüurlu varlıq olaraq real proseslərə adekvat davranış tərzini nümayiş etdirərək məqam daxilində düzgün kommunikativ strategiya qurmaqla öz maraqlarını və ehtiyaclarını ödəməyə səy göstərir, əməkdaşlıq və rəqabət müstəvisində intellektual mübarizə aparır. Bu mənada **Vilyam Seksprin “Danışığınıza fikir verin. Sizin gələcəyiniz ondan asılıdır.”**- deyimini daha uğurlu səslənir.

Kommunikasiya və informasiya anlayışları ayrılmaz cütlik kimi təsəvvür olunmalıdır. Oeyd etməliyik ki, informasiya kommunikasiyasız mövcud ola bilər. Ancaq bunun əksi mümkünsüzdür. Bizi əhatə edən varlıq bütöün informasiyadır. İnsan yalnız ötürücü olaraq informasiyanın translyasiyası və eyni zamanda interperitasiyası ilə məşğuldur və bu süurlu fəaliyyəti ilə öz maraq və ehtiyaclarına, çalışdığı idarə, müəssisə və təşkilatən effektiv fəaliyyət göstərməsinə, sosial varlıq kimi digər sübyektlərlə əlaqələrinə təkən verir.

Fasiləsiz olaraq görmə, eşitmə, dad, hiss, qoxu (sensor) kanalları bizi informasiya ilə təmin edir. Bu zaman ümumi informasiyanın **90%** görmə, **10%** isə digər orqanların payına düşür. Ancaq bu o demək deyildir ki, bizə artıq heç nə lazım deyildir. Əksinə, informasiya burulğanında yaşayan insanın psixoloji və fizioloji imkanları müəyyən mənada məhdud rejimdə fəaliyyət göstərir. Bunun nəticəsində insan lazımsız informasiya yükündən xilas ola bilər. Digər tərəfdən isə insan bilgilerinin həcmi hər on ildə ən azı ikiqat artır. Təbiidir ki, hər yeni anlayışı ifadə etmək üçün söz tələb olunur.

Həqiqətən, təbiətdə olan bütün səsləri eşitmədən, maqnit

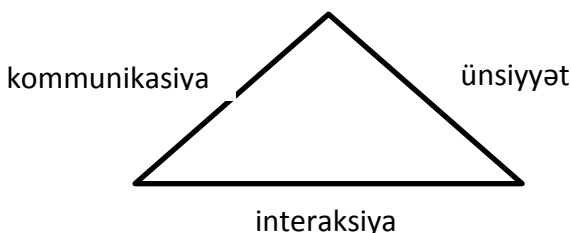
dalğalarını görmədən rahat yaşaya bilərik. İnsanın rahatsızlığı daha çox lazım olan informasiyanın axtarışı və ondan öz istəyinə uyğun istifadə olunması ilə bağlıdır. Bəzən tədqiqatçılar informasiyanı **bilik** anlayışı ilə eyniləşdirirlər. Əslində bu iki anlayış bir-biri ilə bağlı olduğu halda, eyni sayıla bilməz. **Bilik yalnız məqsədə xidmət etdikdə informasiyaya çevrilir.** Bu incəlikdən yan ötmək və onu nəzərə almamaq mümkün deyildir. Çünki fakt (yəni informasiya) ünsiyyətin mayasıdır. Faktlar istifadə olunmadıqda sandıqda saxlanılan zinət əşyasından savayı bir şey deyildir.

Yadda saxlamaq lazımdır ki **«Həqiqət heç kəsə büllur kimi saf gəlib çatmır və çatmayacaq»** – deyən antik dövrün filosofu **Ksenofan** ona işarə edirdi ki, həqiqəti əldə etmək lazımdır. Bu çətin işin öhdəsindən gəlmək üçün danışanın kifayət dərəcədə elmi-nəzəri və təcrübi bilgiləri də azdır. Həqiqəti üzə çıxarmaqda faktlara söykənmək, qarşı tərəfi onların gücü ilə inandırmaq, daha doğrusu, özünəməxsus strategiya qurmaqla istəyinə nail olmağın mümkün yollarını araşdırmaq tələb olunur.

İstənilən elm sahəsində informasiya zaman keçdikcə tükənməyən, əksinə il-ildən zənginləşən və püxtələşən, dinamik inkişafa təkan verən və yeni informasiyaların meydana çıxmasına səbəb olan bir anlayışdır. Eyni dərəcədə də informasiya kommunikativ fəaliyyətin həm predmeti, həm vasitəsi və həm də məhsuludur.

İnformasiyanın ötürülməsi prosesi adlandırdığımız kommunikasiyanın təbiəti axıra qədər öyrənilmədiyindən anlaşılmaya əks təsir göstərən amillər haqqında da, birmənalı fikir söyləmək olduqca çətinlikdir. Bu çətinlik kommunikasiyanın zaman və məkan içində baş verdiyindən, kommunikativ akt iştirakçılarının fərdi psixoloji göstəricilərindən, istifadə etdiyi dilin incəliklərinə bələdliyindən, məqamın xüsusiyyətlərindən, rol və status tələblərindən, milli mənsubiyyətindən və mədəniyyətindən qaynaqlanır. Bütün sadalananları bir adla adlandırsaq deməliyik ki, bunlar kommunikativ manelərdir və informasiya ötürülməsini bu və ya digər dərəcədə əngəlləyir.

Bəzən belə bir yanlış qənaət ortaya qoyulur ki, dil ilə kommünikasiya, mahiyyət etibarilə, monoloqdur, yəni birtərəfli qaydada informasiya ötürülməsi prosesidir. Tamamilə yanlış olan bu yanaşma yalnız kommünikasiya ilə ünsiyyət arasında fərq olması istəyini tamamlamaq üçün ortaya atılan qeyri-elmi və qeyri-məntiqi yanaşmadır. Kommünikasiya yalnız interaktiv səciyyəli proses deyildir, o həm də transaktivliyi ilə diqqəti çəkir. Axı insan kommunikativ aktin istənilən məqamında həm informasiyanın ötürücüsü, həm də qəbuledici rolunda təsəvvür olunmalıdır.



Bu proses keçmidə olanları, indi baş verənləri və gələcəyi proqnozlaşdırmağa imkan verən hadisədir. Kommunikasiya zaman içində davamlı olduğundan sərhədləri haqında qəti fikir söyləmək də çətindir. Onu da bilməliyik ki, anlaşma fikrin nə dərəcədə aydın, dəqiq və məntiqli olmasından birbaşa asılıdır. Hər şeydə kommunikatı hədəfləməkdənsə kommunikator öz öhdəsinə düşənləri aradan götürməklə kommunikativ maneələrin dəf olunmasında qarşı tərəflə əl-ələ verməlidir. Çünki, «...**ünsiyyət prosesi məqsədli birgə fəaliyyətə qatılmaqla ehtiyacların ödənməsi və bu zaman insanlar arasında əlaqə qurulması, mövcud əlaqələrin inkişaf etdirilməsi, informasiya mübadiləsi aparılması, növbəti qarşılıqlı fəaliyyət strategiyasının müəyyənləşdirilməsi, digər şəxslərin fikirlərini duymaq və anlamaq prosesidir**».¹ Bir çox hallarda tədqiqatçılar kommunikasiyanı ünsiyyət üçbucağının bir üzvü sayırlar. Nəticə etibarilə, qeyd olunmalıdır:

¹ Краткий психологический словарь. Ростов на – Дону. 1998. с., 229 (под ред. А.В. Петровского).

a)Ünsiyyət həm praktik, həm də mənəvi bir proses kimi təsəvvür olunursa, kommunikasiya, daha çox informasiya ötürülməsinə xidmət edir.

b)Ünsiyyət subyektlər arasında dialoq şəklində qarşılıqlı təmas formasıdır. Kommunikasiya isə əksər hallarda bir subyektin digər subyektə (subyektlərə) birtəfli münasibətidir, yəni monoloqdur.

Bir halda ki, ünsiyyət və kommunikasiya ilə eynilik təşkil edir, deməli kommunikasiyanı da sırf birtərəfli olması qənaəti doğru deyildir. Kommunikasiya aktında da əks əlaqə mövcuddur və qaşı tərəfin müzakirə predmetinə istənilən məqamda müdaxilə etmək haqqı var. Kommunikasiyanı “**nəzarət olunan ünsiyyət**” (İ.Zartman) kimi qələmə verməklə də ünsiyyət və kommunikasiyanı fərqləndirmək cəhdi uğurlu deyildir. Biz şərti olaraq kommunikasiyanı və ünsiyyəti eyniləşdirməli olsaq, onda bunların ortaq funksiyalarına diqqət çəkməliyik. Amerikan tədqiqatçısı **Şarlz Kuli** yazır ki, “...“**kommunikasiya**” deyəndə mən insanlar arasında ünsiyyət qurulması və inkişaf etdirilməsi mexanizmini, yəni təfəkkürdə qərarlaşan bütün simvolların zaman daxilində qorunmasını, məkan içində ötürülməsini nəzərdə tuturam.”

İşgüzar kommunikasiya anlayışı

İşgüzar ünsiyyət etikasına məzmunca daha zəngindir. İşgüzar ünsiyyətin əhəmiyyətli hissəsini xidməti ünsiyyət, yəni insanların təşkilat daxilində, iş vaxtında həyata keçirilən qarşılıqlı fəaliyyəti tutur. Eyni sahədə çalışanların ünsiyyəti geniş mənada ünsiyyətdən onunla fərqlənir ki, belə ünsiyyət prosesində məqsəd və öz həllini tələb edən konkret vəzifələr qoyulur. İşgüzar ünsiyyətdə tərəf müqabili ilə qarşılıqlı əlaqələri kəsmək mümkün deyil. Lakin işgüzar ünsiyyət xidməti ünsiyyətə nisbətən daha geniş anlayışdır, çünki həm də fərdi işgötürənlərin qarşılıqlı fəaliyyətini əhatə edir və tək-cə təşkilatlarda yox, ən müxtəlif səviyyəli işgüzar qəbullarda, seminarlarda, sərgilərdə və s. baş verir. İşgüzar ünsiyyət aşağıdakı funksiyaları həyata keçirir:

- **İşgüzar söhbət** - müəyyən suallar, yaxud problemlərlə əlaqədar informasiya, yaxud fikir mübadiləsidir.

- **İşgüzar danışıqlar**-maraqlı tərəflərin ünsiyyəti prosesində razılaşdırılmış qərar qəbul edilməsinin əsas vasitəsidir.
- **İşgüzar müşavirə** -problemlərin mütəxəssislər qrupu tərəfindən kollektiv müzakirəsi üsuludur.
- **İşgüzar məktublaşma** - mətnin xüsusi üsulla ötürülməsi ilə əlaqədar müxtəlif məzmunlu sənədlərin ümumiləşdirilmiş adıdır.
- **İşgüzar kommunikasiyanın aşağıdakı növləri vardır:**

- Yazılı və şifahi;
- Dialoji və monoloji;
- Fərdi(ikitarəfli) və kollektiv(çoxtərəfli)
- Birbaşa və dolayı(vasitəcinin iştirakı ilə);

Şifahi işgüzar kommunikasiyanın formaları:

- 1.İşgüzar söhbət;
- 2.Müşavirə;
- 3.Danışıqlar;
- 4.Konfranslar;
- 5.Görüşlər.

Eyni zamanda bu sıraya mü sahibələri, brifinqləri, "dairəvi stol"ları və ş. daxil etmək olar.Qeyd edək ki, şifahi işgüzar kommunikasiyanın bir çox janrları dialoji təbiətlidir və bu zaman sual-cavab mədəniyyəti aktuallaşır.

Üz-üzə və məsafədən; İşgüzar kommunikasiya əsasən subyektlərin fəaliyyət sferalarında (iş yerlərində) qarşılıqlı münasibətlərini tənzimləyir.Yəni kommunikasiya iştirakçıları **kanonik məqam** (danışan tərəflər bir yerdə olur, bir-birilərini görürlər və eşidirlər) daxilində peşə fəaliyyəti ilə bağlı olan problem ətrafında ünsiyyət qururlar. Bu tipli qarşılıqlı fəaliyyət **korporativ ünsiyyət** adlanır. Bu zaman ünsiyyətə təsir göstərən çoxsaylı faktorlar mövcud olur. Tərəflərin tutduğu vəzifə, səlahiyyətləri,rol və status korporativ ünsiyyəti, bir növ, normalaşdırır. Tərəflərin bir-birinə olan şəxsi münasibəti isə arxa planda durur.

Korporativ ünsiyyət 2 şəkildə olur:

- 1.Birbaşa (kanonik məqam daxilində);
- 2.Dolayı (tərəflər arasında zaman və məkan boşluğu olduqda).

- Birinci vəziyyət anlaşma üçün daha effektivdir. Çünki, tərəflər bir-birinin hiss və həyəcanını duyur, qeyri-verbal ünsiyyət elementlərini müşahidə edə bilər.

- İkinci halda isə informasiya deformasiya (interperitasiya) olunur və yalnız 20-25 faiz həcmində gəlib çatır.

Korporativ ünsiyyətin funksiyaları:

1. Birgə fəaliyyəti qurmaq;
2. Səxsi münasibətləri inkişaf etdirmək;
3. Kollektiv üzvlərinin bir-birini tanıması və dərk etməsi,

Rol və statusa görə kommunikasiya

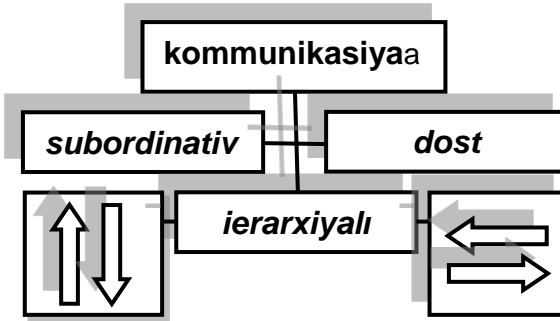
İşgüzar kommunikasiyanı fərqləndirən xüsusiyyətlərdən biri də rol və status anlayışları ilə bağlılıqdır. İnsanların qarşılıqlı münasibətlərinin çoxsaylı və müxtəlif formaları mövcuddur. Ayrı-ayrılıqda bunları öyrənmək əlbətdə çətin, daha doğrusu, mümkün deyildir. Elmi yanaşmalarda əsasən insanların qarşılıqlı münasibətləri iki bir-birinə zidd olan qutblərdə baxılır: **əməkdaşlıq və rəqabət**. Birinci halda tərəflərin hər hansı problemə münasibətində və baxışlarında ortaqlıq müşahidə olunursa, ikinci halda ziddiyyətlər daha qabarıq olur və sonda tərəflərin barışmazlığı münaqişənin yaranmasına təkan verir. Əslində münaqişənin özü də qarşılıqlı münasibətlərin formalarından biridir, daha doğrusu rəqabətin davamıdır.

İdarəçilik sferasında üç növ kommunikativ davranış tələb olunur.

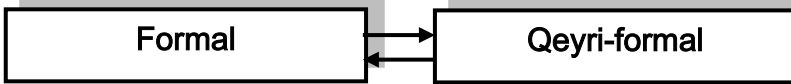
1. Subordinativ kommunikasiya - Bu zaman inzibati-hüquqi normalar aparıcı olur. Rəhbər göstəriş vermək, əmr etmək, tələb etmək səlahiyyətlərinin daşıyıcısı olduğu üçün tabeliyində olanlarla işgüzar kommunikasiya vertikal və həm də funksional xarakterlidir. Təbii ki, hər bir işçi öz növbəsində ona verilən tapşırıqların icrası ilə bağlı məruzə edə bilər, lazım gəldikdə öz təkliflərini həm yazılı, həm də şifahi formada ortaya qoya bilər. Belə olarsa kommunikasiya qarışıq sayıla bilər. Ancaq bu halda da etik tələblər gözənilməlidir.

2. İerarxiyalı kommunikasiya- yuxarıdan-aşağı, aşağıdan-yuxarı (rəhbər və təbəçiliyində olanlar arasında) informasiya ötürülməsi baş verir.

3. Dost kommunikasiyası- Şəxsi münasibətlər nəzərə alınmaqla qeyri-formal şəraitdə baş tutan prosesdir. Kommunikasiyanın göstərdiyimiz iki forması arasında fasiləsiz keçid mümkündür. Çünki sosial funksiyalar və sosial rollar dəyişkən xarakterlidir və bizim hər birimiz «Nəqliyyatda **sərnişin**, məhkəmədə **vətəndaş**, teatrdə **tamaşaçı**, xəstəxanada **xəstə**, mağazada **alıcı**, bərbərxana



nada **müştəri**, stadionda **azərkeş**, mühazirə salonunda **dinləyici**, konfransda **nümayəndə**, tribunada **məruzəçi**, qonaqlıqda **qonaq**, başqa yerdə **gəlmə**, xaricdə **əcnəbi**, emalatxanada **sifarişçi**, yolda **yolçu**, dissertasiya müdafiəsində **opponent**, nəşriyyatda **müəllif** və s. hesab olunuruq».



Rollarla tənzimlənən kommunikasiya həm də qarşı tərəfin şəxsiyyətinə münasibət deməkdir. Xatırladaq ki, sosial rolların icraçıları öz ünsiyyətlərini iki şəkildə qura bilərlər: **formal və qeyri-formal**. Formal ünsiyyət «**rol ünsiyyəti**» kimi səciyyələnəməlidir. Qeyri-formal ünsiyyət isə **sərbəst** ünsiyyətdir.

Ən vacib olan isə səviyyəni aşmamaqla tərəflərin informasiya ehtiyaclarını təmin etməkdən ibarətdir. Dildə "səviyyəsiz

danışmaq”, “səviyyəni gözləmək” kimi ifadələrin mövcudluğu da bu problemin aktuallığını təsdiqləyir.

Ünsiyyətin göstərdiyimiz iki forması arasında fasiləsiz keçid mümkündür. Çünki sosial funksiyalar və sosial rollar dəyişkən xarakterlidir. İnsanın müxtəlif məqamlarda sosial rolunu yerinə yetirməsinə psixoloji üçüzlüdə nəzər tuşlayan amerikan psixoloqu **E. Bern «psixoloji rol»** termininə işləklilik qazandırmışdır. Bu zaman o insanın vacib üç rolda (uşaq, yaşlı, valideyn) çıxış etdiyini ön plana çəkir. Qeyd edək ki, valideyn, uşaq anlayışları tədqiqatçının nəzərində öz həqiqi mənasından uzaqdır.

Sosial rolların sistemləşdirilməsinə ilk cəhd göstərənlərdən biri amerikan psixoloqu **T. Parsons** olmuşdur. O göstərdi ki, hər hansı rol özündə başlıca beş cəhəti birləşdirir. Bu sırada nitq mədəniyyəti baxımından bizim üçün çox önəmli cəhət «**rol davranışı**» probleminə tədqiqatçının özünəməxsus yanaşma tərzidir. T. Parsons göstərir ki, rol şəxsiyyətin obyektiv-sosial mövqeyinə uyğun olaraq həyata keçirilən fəaliyyətdir. Bu bir daha təsdiqləyir ki, hər hansı şəxs bir-birindən fərqli olan çoxsaylı rolların daşıyıcısıdır. Ünsiyyətin formal və yaxud qeyri-formal məzmun kəsb etməsi də məhz insanın həmin məqamda hansı rolda çıxış etməsi ilə dəyərləndirməlidir.

Kommunikasiyanın və ünsiyyətin funksiyaları

Qeyd edək ki, kommunikasiyanın və ünsiyyətin funksiyaları problemi bu gün də aktualdır və ayrı-ayrı tədqiqatçıların yeni-yeni funksiyalar ətrafında fikirləri çarpazlaşır. Kommunikasiya, ünsiyyət və danışmalar birbaşa nitqlə gerçəkləşən fəaliyyət posesi olduğundan öncə nitqin funksiyalarına bələdlilik tələb olunur. Hətta müxtəlif terminlərlə ifadə olunmasına baxmayaraq kommunikasiya, ünsiyyət və danışmaların üç əsas və hər birinin ayrılıqda özünəməxsus yardımçı funksiyaları mövcuddur. Çox vacib sayılan funksiyalar aşağıdakılardır: məlumatvermə, ünsiyyət, təsiri göstərmə. Bildirməlik ki, onların arasında heç bir sərəhəd yoxdur. Belə ortaqlıq bir o qədər də populyar olmayan

digər funksiyalara da qismən şamil oluna bilər

1.İnformativ-məlumatvermə funksiyası- Bəşər övladının minilliklər boyu əldə etdiyi informasiyaların nəslədən-nəslə ötürülməsi, şüurlu fəaliyyətdə onlardan istifadə olunması kimi başa düşülməlidir. Nitq prosesində məlumatvermə həm yazılı, həm də şifahi şəkildə mümkündür. Bəzi məqamlarda bəsit məlumatları qeyri-verbal vasitələlə ötürmək mümkündür.

2.Kommunikativ (ünsiyyət) funksiyası- Dilin və nitqin ünsiyyətə xidmət etməsidir. Ünsiyyətsiz cəmiyyət yoxdur. Çünki onun varlığını təşkil edən sosial fərdlər ünsiyyətə möhtacdırlar. Dilin və nitqin bu funksiyası verbal və qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrlə ilə gerçəkləşir.

3.Emotiv (təsirgöstərmə) funksiyası - Bu ,əsasən, emosionallıqla bağlı funksiyadır.

Göstərilənlərdən savayı dilin **apelyativ**, **konativ** və **fatik** funksiyalarını göstərmək zəruridir. Apelyativ funksiya əsas etibarlı ilə dinləyiciyə müraciət olunması funksiyasıdır. Nitq mədəniyyəti və etiket baxımından bu funksiya olduqca önəmlidir. Müraciətsiz ünsiyyət ağlasığmazdır. Hər bir cəmiyyətin və fəaliyyət sferasının özünəməxsus müraciət formaları və elementləri vardır. Diplomatik fəaliyyət sferasında da bu funksiya danışıqlar, görüşlər və söhbətlər aparılmasında nəzərəçar-pacaq dərəcədə aktuallaşır.

Təbiidir ki, danışan və dinləyən arasındakı nitq mübadiləsində tərəflər bir-birini müəyyən fəaliyyətə təhrik edirlər. Bu funksiya **konativ** funksiyadır. Psixoloqlar daha çox dilin və nitqin tənzimləmə funksiyasına diqqət tuşlayırlar. Biz bu barədə ünsiyyətin funksiyalarından danışarkən ətraflı məlumat verəcəyik. Bilməliyik ki, göstərdiyimiz funksiyalar bütün dilləri əhatə edir və milli dillərə, ayrı-ayrı şəxslərə, sosial qruplara xas olan səciyyəvi funksiyalar haqqında danışmaq elmlikdən uzaqdır. Çünki dil və nitq anlayışları psixofizioloji mahiyyətlidir və onların funksiyaların tipologiyası insanın duymaq, düşünmək, dərk etmək və ifadə etmək keyfiyyətlərinə söykənir.

Eyni zamanda **koqnitiv** funksiyadan da bir neçə söz deyə bilərik. Bu əldə olunmuş bilgilərin qorunması funksiyasıdır.

Əlavə olaraq nitqin daha bir neçə funksiyasını qeyd etmək olar. Bunlar **magik** (əfsunlama), **marka** (adlandırma) və **fatik** (əlaqə) funksiyalarıdır. Fatik funksiya demək olar ki, heç bir məlumat verməyə malik deyildir. Danışan tərəflər sanki bir-birini sorğuya çəkməklə tanışlığa can atır və bu zaman, demək olar ki, boş-boşuna söhbətlər edirlər. Məsəl üçün, qatarda eyni kupədə olan sərnişinlər qısa müddətdə tanışlığa can atırlar, «*yola körpü salırlar*». Boş söhbətlər vaxtı «öldürmək» cəhdi kimi motivləşməyən nitq olsa da, daxili ehtiyacdən doğur və qaçılmazdır. Yəni, insan «*ağzına su alıb durmaqda*» acizdir.

Ünsiyyətin funksiyaları

Elmi mənbələrdə ünsiyyətin məqsədindən asılı olaraq yerinə yetirdiyi cəkkiz funksiya göstərilir:

1. Təmas funksiyası. Bu funksiyanın məqsədi ünsiyyətdə olan tərəflərin informasiya mübadiləsi üçün qarşılıqlı əlaqəni gözləməklə bağlı təmas yaratmaqdan ibarətdir.

2. İnformasiya (когнитив) funksiyası. Bu funksiyanın məqsədi məlumat mübadiləsindən, daha doğrusu, sorğuya qarşı fikir mübadiləsindən ibarətdir.

3. Təhrikəddici (конатив) funksiya. Bu funksiyanın məqsədi ünsiyyətdə tərəf müqabilini bu və ya digər işi yerinə yetirməklə bağlı fəallığa yönəltməkdən ibarətdir.

4. Əlaqələndirmə (фатик) funksiyası. Bu funksiyanın məqsədi birgə fəaliyyətin təşkili zamanı yerinə yetiriləcək işlərin qarşılıqlı əlaqəsinin yaradılmasından ibarətdir.

5. Anlama funksiyası. Bu funksiyanın məqsədi təkcə məlumatın mənasının adekvat qavranılması və anlaşılması deyil, tərəf müqabillərin bir-birini (məqsədlərini, düşüncələrini, həyəcanlarını, vəziyyətlərini və s.) anlamalarından ibarətdir.

6. Emotiv funksiya. Bu funksiyanın məqsədi tərəf müqabilində emosional təəssürat yaratmaq, eyni zamanda bunun köməyi ilə özünün həyəcan və vəziyyətini dəyişdirməkdən ibarətdir («emosiyaların mübadiləsi»).

7. Münasibətlərin yaradılması funksiyası. Bu funksiyanın

məqsədi rol, işgüzar, şəxsiyyətlərarası əlaqələr sistemində özünün yerini dərk etməkdən ibaətdir.

8. Təsir göstərmək funksiyası. Bu funksiyanın məqsədi tərəf müqabilinin vəziyyətini, davranışını, eləcə də onun niyyətini, fikrini, təsəvvürünü, tələbatlarını, fəallığını və s. dəyişdirməkdən ibaətdir.

Kommunikasiyanın funksiyaları

Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi kommunikasiya dil işarələri (sözlər) vasitəsi ilə gerçəkləşən sosial prosesdir və cəmiyyətə xidmət edir. Tanınmış kulturoloq **Dumbarte Eko** isə “...**mədəniyyət özü də bütövlükdə kommunikasiyadır**” fikri ilə problemə daha fərqli yanaşma ortaya qoyur. Bu da mübahisə doğurmayan bir həqiqətdir. Çünki, mədəniyyət anlamına daxil olan hər şey (kinofilmlər, bədii əsərlər, teatr tamaşaları, idman yarışları və s.) əslində kommunikasiyadır. Mənbələrdə mədəniyyət termininin 400 mənası olduğuna rast gəliriksə, deməli, hər şey mədəniyyətdir. Ancaq biz insanlar arasında dillə kommunikasiyadan uzaqlaşmayaraq onun funksiyalarına aydınlıq gətirmək niyyətindəyik. Yəni, danışan kimdir, kiminlə danışır, hansı ötürücü kanal ilə nədən və nə dərəcədə səmərəli danışır.

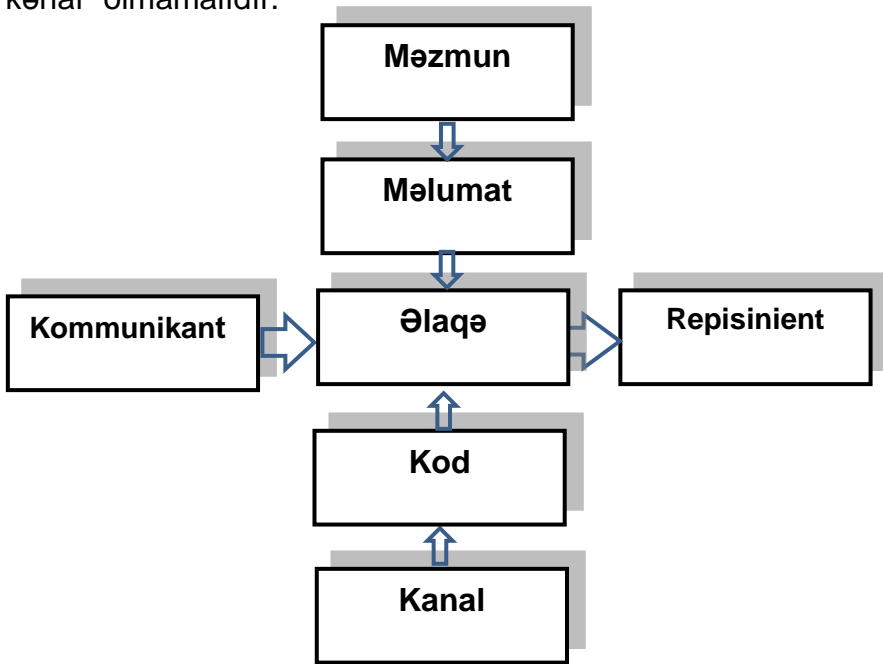
Bu ardıcılıq **Roman Yakobsonun** “kommunikasiyanın funksiyaları modeli” kimi tanınır. Beləliklə, kommunikasiyanın aşağıdakı funksiyalarından danışmaq olar.

1. İdraki kommunikasiya. Kommunikantın məlumat bazasını zənginləşdirmək məqsədi ilə yeni məlumatları diqqətə çəkmək məqsədi daşıyan bu addımı atılması son nəticədə qarşı tərəfi öz fəaliyyətinə innovativ yanaşmasına sövq etməkdir. Yəni öz praktik fəaliyyətində dönüş yaratmaqda fayda gətirsin. Təbii ki, bu prosesdə qarşı tərəfin intellektual səviyyəsi və yeni informasiyanı qəbul etmək, anlamaq imkanları və buna ehtiyacının olub-olmadığını qabaqcadan hesablamaq əhəmiyyətlidir. Bu tipli kommunikasiya aktı məruzə, hesabat, seminar, müşavirə və işgüzar söhbətlərdə daha faydalıdır.

2. İnandırıcı kommunikasiya- Qarşı tərəfin hiss və duyğularına təsir göstərməklə onun rəğbətini qazımaq və qarşılıqlı fəaliyyət

yətin hər iki tərəf üçün faydalı olduğuna inandırmaq məqsədi daşır.

Bü o deməkdir ki, tərəflər münasibətlərini əməkdaşlıq strategiyası üzərində davam etdirməkdə maraqlı olurlar. Qarşı tərəfi özü ilə fikirdaş etmək cəhdi doğru və dəqiq informasiya mübadiləsindən başlanır. Təbii ki, qarşı tərəf də özünəməxsus keyfiyyətlərin, maraqların və intellektual göstəricilərin sahibidir və ona doğru atılan hər bir addım “Yüz ölç-bir biç” prinsipindən kənar olmamalıdır.



Yakobson modeli

Mətbuat konfransları, brifinqlər, müzakirələr, danışıqlar, ”dairəvi stollar”, təqdimat mərasimləri zamanı kommunikasiyanın bu forması işlək olur. Digər fəaliyyət sferalarında, xüsusilə alqı-satqı əməliyyatlarında alıcını inandıraq üçün bu yolla cəhd olunması daha düşərlidir.

3.Ekspressiv kommunikasiya Qeyd edək ki, kommunikant və kommunikator öz hiss və duyğuları, fərdi psixoloji keyfiyyətləri

olan fərdlər olduğundan informasiya mübadiləsi zamanı tərəflərin bir-birinə münasibəti xüsusi yanaşma tələb edir. Qarşı tərəfdə emosional düyğular oyatmaq, onu özünə həmfikir etmək üçün vacibdir. Bu zaman bədii-estetik vasitələrin gücündən də yararlanmaq olar. Əlbətdə, bütün sensor kanalları emosionallıq mənbəyi ola bilər. Ekspressiv kommunikasiya təqdimat zamanı, mitinqlərdə, iclas zamanı çıxışlarda, brifiqlərdə, şüar və çağırışlarda daha çox müşahidə olunur.

4. Fatik funksiya- Əlaqə qurmaq funksiyasıdır.

5. Konativ funksiya qarşı tərəfi fəaliyyətə çəkən, hərəkətə gətirən, bir sözlə, canlandırıcı funksiyadır.

6. Emotiv-Kommunikantın bütövlükdə ünsiyyət aktına və onun ayrı-ayrı elementlərinə münasibətini izləmək.

7. İşarə (metadil) funksiyası - Bu funksiya danışanın beyində kodlaşdırdığı məlumatın qarşı tərəfin beyindəki koda adekvat olması deməkdir. Qeyd edək ki, sadalananlar sırasına əfsunlama (**magiya**) funksiyasını və digərlərini də əlvə etmək olar. Yadda saxlamalıyıq ki, kommunikasiya aktında bu funksiyalar ayrılıqda yox, şinxron əlaqədə iştirak edirlər, Göstərdiklərimiz bir daha təsdiqləyir ki, nitq, üsiyyət və kommunikasiya təqribən eyni funksiyalara malikdir. Bu funksiyalar şifahi və yazılı kanallarla dillə (kodlaşmış şəkildə) həyata vəsiqə alır.

Dil və kommunikasiya

Danış, görün sən kimsən.

SOKRAT

Haqqında fikir bölüşəcəyimiz izgüzar kommunikasiya problemi dil və nitq prolemindən kənar baxıla bilməz. Dilə və nitqə verilən tələblər qədimdən bu günümüzə qədər düşündürücü olmuş və onun kommunikativ keyfiyyətləri ilə qeyri-kommunikativ elementləri arasında vəhdət nəzərdən yayınmamışdır. Təəsüf ki, dil və nitq haqqındakı təsəvvürlər nitqin dəqiqliyi, saflığı, münasibliyi anlayışlarına işıq salınması ilə tamamlanmışdır. Dilçilik meyarlarına görə:

Dil – ünsiyyətin işarələr sistemidir, və yaxud ünsiyyət işarələrinin sistemidir.

Nitq – dil işarələrinin informasiyanın tələbinə müvafiq olaraq, onun qanunauyğunluqları ilə düzülüşüdür.

Onu da xüsusi vurğulamaq lazımdır ki, dil ictimai hadisədir. **İctimai hadisə dedikdə isə təbiətdə, cəmiyyətdə, fərdlərin davranışında və özündə müəyyən dəyişiklikləri şərtləndirən, qarşılıqlı əlaqə daşıyan davranış fəaliyyəti başa düşülür.**

Dilin təbiətinə bu cür yığcam münasibət onunla əsaslandırılır ki, dil cəmiyyətə xidmət edir. Çünki insan fəaliyyətinin elə bir sferası yoxdur ki, orada dildən istifadə olunmasın. Təbii ki, cəmiyyətə xidmət edən hadisələr də çoxdur. Onlar da ictimai hadisələr sırasında baxılmalıdır. Lakin ictimai hadisə kimi dil digər ictimai hadisələrdən fərqlidir. Çünki insanların ümumi ünsiyyəti ictimai hadisə kimi dərk olunan səsli dil vasitəsi ilə təmin olunur. Bu fikirləri hansısa bir unikal (qeyri-adi) təsadüf kimi qəbul etməməliyik. Prof. **M. Adilov** göstərir ki, «...**dil vasitəsi ilə ünsiyyət xüsusi şəkildə nizamlanmış səs kompleksini tələffüz etməkdən ibarətdir**»². Səs kompleksləri dedikdə isə dil vahidləri, yəni sözlər nəzərdə tutulur. Təbii ki, ünsiyyət məqsədi ilə sözlər nitqə öz mənalarına görə seçilib

²Adilov M. Azərbaycan dilinin semasiologiyası. B., 1992. s. 5

daxil edilir və yalnız bundan sonra kommunikativ tələb ödənməmiş olur. İnsan düşünəndə də, danışanda da dil vahidlərinə müraciət edir və eyni zamanda ətraf varlığın sirlərini, hadisə və proseslərini dərk edir, informasiya mübadiləsi aparır.

Odur ki, dil ən başlıca kommunikativ vasitə olaraq qalır. Digər hansısa vasitələr onunla rəqabət aparmaq iqtidarında olmadığından, yalnız köməkçi vasitələr kimi nitqin zənginləşməsinə xidmət edirlər. Alimlər müəyyənləşdirmişlər ki, insanın vaxtının **70** faizini kommunikasiya (ünsiyyət) təşkil edir. Yuxarıdakı deyilənlərdən belə bir məntiqi nəticə çıxarmaq mümkündür ki, ünsiyyət yalnız dil vasitəsi ilə deyil, qeyri-verbal vasitələrlə də gerçəkləşə bilər. Bu zaman isə insanlar məna problemi ilə üzləşir və onu həll etməyə çalışırlar.

Adətən elmdə məna problemi o zaman qarşıya çıxır ki, insanların ünsiyyətində dil öz funksiyalarını icra edə bilmir. Əgər sözlərin bu və ya digər kontekstdə mənasını açıqlamaq mümkündürsə, qeyri-verbal ünsiyyətdə bu olduqca çətinlikdir. Yalnız müəyyən jestlər hamılıqla qəbul olunmuş mənalarda ünsiyyətə xidmət göstərmək iqtidarındadır.

Nitq isə üç terminoloji mənada baxıla bilər:

1. Nitq eyni bir dil kollektivinin üzvləri ilə əlaqə üçün danışanların dildən istifadə etməsidir.
2. Nitq dil vasitəsi ilə ünsiyyət növüdür.
3. Nitq sırf qrammatik və sintaktik kateqoriyadır.

Nitq hadisəsini akademik **L.V. Şerba** danışmaq və anlaşma mexanizmi kimi başa düşürdü və bunu psixo-fizioloji hadisə kimi qiymətləndirirdi. Bu sırada professor **A. Axundovun «Nitq insanlar arasında dil vasitəsilə həyata keçirilən fikir mübadiləsi və ünsiyyət prosesidir»** fikri daha uğurlu səslənir. Bəşəriyyət tarix boyu öz fikir və duyğularını bütün əlvanlığı və mürəkkəbliyi ilə əks etdirmək üçün dildən istifadə etmiş və bu istəklə yardımçı vasitələr axtarışında olmuşdur. Dilsiz hər hansı nitqdən söhbət gedə bilməz. Bəs **«Dil nitqsiz mövcud ola bilərmi?»** sualına necə cavab vermək olar. Bu tamamilə mümkündür. Məsələn, latın dili bir vaxtlar populyar dillərdən biri olmasına baxmayaraq, bu gün ünsiyyətdə istifadə olunmur.

Dilin və nitqin funksiyalarına diqqət yetirildikdə bir daha aydın olur ki, kommunikativ funksiya dilin ən vacib funksiyasıdır. Halbuki, mürəkkəb psixofizioloji proses kimi bir sıra faktorların toplusu kimi özünü büruzə verir. Nitq dedikdə biz həm də ünsiyyət faktoruna üz tutmalı oluruq. Ərəb dilində «**insan**» və «**ünsiyyət**» sözlərinin kökdəş olması³ fikri bir daha təsdiqləyir ki, insan ünsiyyətə möhtacdır. Bir sözlə, «**Yalnız ayrı-ayrı fərdlərin nitqində dil öz həqiqi təsdiqini tapır**» (V. Humbolt). Dil ünsiyyət vasitəsi olmaqla, həm də fikri təcəssüm etdirmə alətidir. Bu dilin ekspressiv vəzifəsi adlanır. Ekspressivlik həm də emosionallıq anlayışı ilə bağlıdır. Lakin bir çox hallarda bu iki anlayış qarışdırılır. Halbuki ekspressivlik emosionallıqdan daha geniş anlayışdır və özündə həm emosionallığı, həm də intellektual və iradi başlanğıcı əks etdirir. Belə ki, «**...ekspressiya nitqin ifadəli, rəngarəng və təsirli olmasının vacib şərtidir**»⁴.

Dili işarələr sistemi, nitqi isə bu sistemin təzahürü kimi dəyərləndirməklə kommunikasiya ilə bağlı sualları cavablandırmaq olar. Qeyd edək ki, bu suallara cavab verilməsi o qədər də asan deyildir. Ən azı ona görə ki, kommunikasiyanı dəyərləndirmək üçün tətbiq olunan meyarların heç biri universal deyildir.

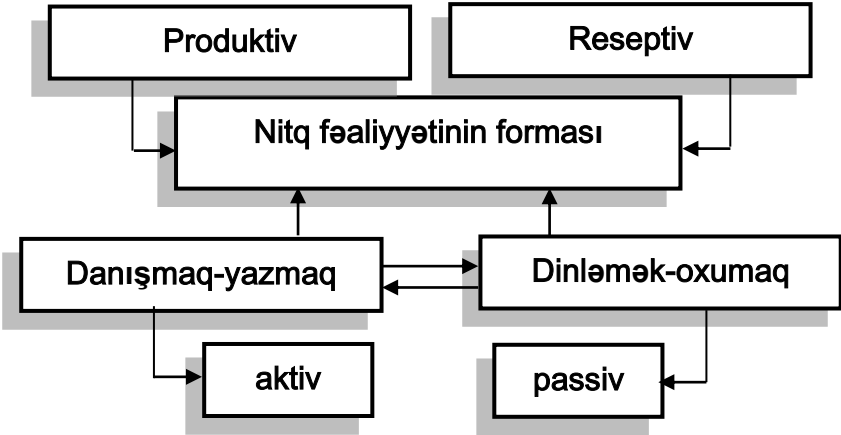
³ Əhmədli N. Jurnalistin vizual nitq mədəniyyəti. B.: 2002. s. 7

⁴ Галкина – Федорук Е.М. Об экспрессивности и эмоциональности языке. М. 1958, с. 108.

Kommunikasiyanın formaları

Məqsədyönlü və şüurlu fəaliyyət forması olan kommunikasiya həm yazılı, həm də şifahi qaydada reallaşır. Bəzən tədqiqatçıların daxili nitqi də proses kimi dəyərləndirdiyinə rast gəlirik. Bu inkarolunmazdır. Ancaq daxili nitq və ünsiyyət anlayışı bir araya sığmazdır. Odur ki, biz yalnız, əgər belə demək mümkündürsə, yalnız «xarici nitq» (kommunikasiya) prosesindən danışa bilərik. Şifahi kommunikasiya prosesinə danışmaq və dinləmək, yazılı kommunikasiya prosesinə isə yazmaq və oxumaq daxildir.

Bu problemə bir qədər fərqli yanaşma tərzində mövcuddur. Belə ki, danışmaq və yazmaq kommunikasiya fəaliyyəti kimi **produktiv**, dinləmək və oxumaq isə **reseptiv** fəaliyyətdir. Produktiv fəaliyyət dedikdə **aktivlik**, reseptiv fəaliyyət isə **passivlik** kimi nəzərdə tutulur.



Qeyd edək ki, aktivlik və passivlik anlayışları öz həqiqi mənasında kommunikasiya fəaliyyətinə şamil oluna bilməz. Çünki hər bir fəaliyyət özündə bir aktivlik yaşadır. Lakin ola bilər ki, aktivlik müxtəlif səviyyələrdə özünü büruzə versin. Mütləq passivlik fəaliyyətsizlik deməkdir. Bir çox hallarda kommunikasiya fəaliyyətinə yeni-yeni yanaşma meyllərinə rast gəlmək

mümkündür. Misal üçün, hər hansı yazılı bir nitq parçasını (qəzet məqaləsi, hər hansı yazılı sənəd, elmi tezis və s.) şifahi ünsiyyət məqamında başqalarına ucadan oxumaq, və yaxud danışıqlar prosesində bir şəxsin nitqini (xarici dildən və əksinə) başqa tərəf üçün çevirmək prosesi necə baxılmalıdır. Göründüyü kimi, nitq və kommunikasiya problemləri çoxyönlü problemlərə işıq tutulmasını tələb edir. Beləliklə, biz yazılı və şifahi nitq ter-minləri ilə yazılı və şifahi kommunikasiya (ünsiyyət) formalarını nəzərdə tuturuq və bunların özünəməxsus fəaliyyət formaları olduğunu nəzərə çatdırırıq.

Nitqin bu formasının yaranması elmə məlum deyildir. Lakin bununla bağlı nəzəriyyələrin və fərziyyələrin hamısı bir həqiqəti təsdiqləyir ki, lap uzaq keçmişlərdə də nitq informasiya mübadiləsi zərurətindən meydana gəlmişdir və əcdadlarımızın ehtiyaclarına xidmət etmişdir. Kitabda danışmaq, ünsiyyət bağlamaq, dinləmək fəaliyyəti geniş planda araşdırıldığından yalnız şifahi və yazılı kommunikasiya arasındakı fərqləri diqqətə çatdırmaqla qənaətlənirik. Bunlar aşağıdakılardır:

Şifahi kommunikasiya:

1. Zəngin intonasiya çalarlıqlarına malikdir.
2. Çoxsaylı paralingvistik (jest, mimika, bədən hərəkətləri və s.) vasitələrin iştirakı istisna olunmur.
3. Özünəməxsus tempi mövcuddur (bu zaman kəsiyində nitqin məqamla bağlılığını əks etdirir).
4. Yüksək dərəcədə avtomatlaşmış nitqdir.
5. Adresant və adresat arasında canlı əlaqə labüddür.
6. Dil vahidlərindən istifadə olunmasında sərbəstlik var.
7. Yüksək nitqdir (deyilən sözü geri qaytarmaq mümkün süzdür).

Yazılı kommunikasiya:

1. Dil vahidlərindən qrammatik qanunauyğunluqlarla istifadə olunmasını tələb edir.
2. Struktur mürəkkəbliyi mövcuddur.
3. Yazılanları bir neçə dəfə götür-qoy etmək, düzəliş aparmaq, lazım olmayanı silmək, yenisi ilə əvəzləmək mümkündür.

4. Adresatla birbaşa əlaqəsi yoxdur.

5. Aktual üzvlənməyə və söz sırasına görə şifahi nitqdən fərqlidir.

Yazılı kommunikasiya özünəməxsus keyfiyyətlərə malikdir. Ancaq unudulmamalıdır ki, «**Yazı səsin rəsmlə verilməsidir; Nə qədər çox oxşasa bir o qədər yaxşıdır**» (M. F. Volter). Bu məqamda belə bir fikir təsdiqlənir ki, ki, yazılı nitq xüsusi vasitələrlə qeydə alınmış şifahi nitqdır. Bunların hər ikisi fəaliyyət forması olaraq səciyyəvi psixolinqvistik keyfiyyətlərə və kommunikativ göstəricilərə malikdir. Dahi yunan filosofu **Aristotel** (e.ə. 384-322-ci illər) öz «Məntiq» əsərinin giriş hissəsində yazmışdır: «**Tələffüz olunan söz əqli təcrübənin simvolu, yazılan söz isə tələffüz edilən sözün simvoludur**». Bir çox ortaq funksiyaları olmaqla, yazılı və şifahi nitqin çeşidli funksiyaları da vardır. Bunlar ətrafında ayrıca şərh veriləcəkdir.

İşgüzar müzakirə və mübahisə

Birisi ilə mübahisə edəndə çalış ki, sözlərin ipək kimi yumşaq olsun, dəlillərin isə möhkəm. Rəqibini susdurmağa yox, inandırmağa çalış.
Corc Uilks (ingilis publisisti)

Mübahisə və müzakirə anlayışlarına bir yerdə baxılması onunla bağlıdır ki, hər bir müzakirə bu və ya digər dərəcədə mübahisə ilə tamamlanır. Əslində müzakirənin özü də mübahisədir. Həqiqətin ortaya qoyulması naminə aparılan müzakirə (diskussiya)⁵ faydalı mübahisədir. Bu zaman tərəflər yüksək dərəcədə intizamlı olmaları, bir-birinə hörmətlə yanaşmaları ilə hadisələrin məcradan çıxmasına nəzarət edirlər. Ortaq nəticənin əldə olunması konstruktiv müzakirə nəticəsində mümkün olduğundan ünsiyyət aktının iştirakçıları müzakirə olunan hər bir məsələ ətrafında ilk öncə dərin düşünməlidir. Əgər biz müzakirəni diskussiya kimi qəbul ediriksə, onda mübahisə polemika kimi qiymətləndirilməlidir. Bu zaman tərəflərin problemə münasibəti ziddiyyətli olur.

Xatırladaq ki, ünsiyyət prosesində bəzən heç nəyə məhəl qoymadan qarşı tərəfi öz iradəsinə tabe etmək cəhdində olanlar da tapılır. Xüsusilə status vəziyyəti bu faktora yol açır. Təbii ki, nitq mədəniyyəti və etiket daxilində bu hadisəyə qismən haqq qazandırmaq olar. Nəyin bahasına olursa olsun mübahisəni udmaq cəhdi «**eristika**» termini ilə adlandırılır. Xüsusilə status vəziyyəti yüksək, yaşlı insanlar bu tipli davranışa meyilli olurlar. Belə çıxır ki, özündən böyük mübahisə etmək yer-sizdir. Əslində isə «**Nadan adamlarla səmimi mübahisə etmək mümkün deyildir**» (Mişel Monten).

Doğrudur, mübahisə sözü qiymətvericilik cədvəlində mənfəi bölgədə baxılan sözdür. Mübahisə etməyin faydasız olduğunu bildikdə belə, insanlar müəyyən qaydalar daxilində buna yol

⁵ **Diskussiya** (discussio) – latın dilində araşdırmaq, aydınlaşdırmaq, mənasındadır; polemika – qədim yunan dilində «polemikos» qəzəbli, düşmənçilik deməkdir.

vermək cəhdindən uzaqlaşa bilmirlər. Bu qaydalar, tam mənasında, universal olmasa da müəyyən məqam daxilində tərəflərin qarşılıqlı münasibətində önəmli sayıla bilər. İşgüzar kommunikasiya daha çox əməkdaşlığa xidmət edən, ümumi işə fayda gətirən məqamlar ətrafında aparıla bilər. Əks halda bu ziyanlı prosedən bacardıqca uzaq olmaq məsləhətdir. Mübahisə edərəkən yadda saxlamaq lazımdır:

1. Hər kəs yalnız özünə məlum olan problem ətrafında mübahisəyə qatılmalıdır. Öz bilmədiyini başqasına sübut etməyə cəhd göstərmək doğru deyildir.

2. Öz opponentinə müzakirə olunacaq problemlə tanış olmaq imkanı yaratmaq. Müzakirəyə ayrılan vaxta hörmət etmək.

Ünsiyyətin baş tutması məqsədin əldə olunacağına əminlik yaratsa da, danışan və dinləyenin cəhdləri axıracan eyni məcraya yönəlməlidir. Biz ideal formada iki şəxs arasında ünsiyyət prosesini nəzərdə tuturuq. Real həyatda isə çoxtərəfli ünsiyyət məqamları daha aparıcıdır.

Təbii ki, belə olduqda, qarşılıqlı anlaşma xeyli çətinləşir. Bu isə mövqələrin çarpazlaşması deməkdir, yeni mübahisədir və tez anlaşma ilə nəticələnməlidir. Bunun üçün tərəflərin qarşılıqlı kompromisə (qarşılıqlı güzəştə) getmələri məsləhətdir. Mübahisə zəminində ünsiyyət aşağıdakı ardıcılıqla təzahür edir.



Göstərdiyimiz ardıcılıq birbaşa nitqin funksiyalarının ardıcılığıdır. Yəni birinci mərhələdə insanlar biri-biri ilə informasiya mübadiləsi aparır (nitqin informativ funksiyası), ikinci mərhələdə qarşılıqlı fəaliyyət nümayiş etdirirlər (kommunikativ funksiyası), üçüncü mərhələdə isə insanın insanı dərk etməsi prosesi (nitqin təsirgöstərmə funksiyası) baş verir. Mübahisə aparılması zamanı ünsiyyət səviyyəsi gözlənməlidir. Əks halda *«Mən sənin səviyyəyə enə bilmərəm», «Səviyyəsiz danışma»*

və s. kimi ifadələr tərəflər arasındakı gərginliyi daha da artırmış olar və sonucda konfliktə çevrilə bilər.

Müzakirə predmeti ətrafında mübahisəyə qatılan hər kəs emosiyalardan uzaqlaşmalı, xüsusilə qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrindən istifadə olunmasına nəzarət etməlidir. Səsini ucaltmaq, əl hərəkətlərində sərbəstlik, müxtəlif pozalar, gülüş və s. müəyyən məqamlarda əsl təhqir kimi yozula bilər. Söz danışan insan, söz güləşdirən olmamalıdır. Ünsiyyətin dialoq təbiətli proses olduğu daha bir neçə problemə aydınlıq gətirilməsini tələb edir.

İşgüzar kommunikasiya şəraitində mübahisənin həm şifahi, həm də yazılı formada aparılması müşahidə olunur. Fərq ondadır ki, şifahi mübahisə uzunmüddətli olmur. Ola bilər ki, tərəflərdən biri mübahisəni dayandırır, yaxud hər iki tərəf ortaq razılığa gəlir. Bəzən isə vaxtın azlığı tərəfləri qərar qəbul etməyə vadar edir. Yazılı kommunikasiya şəraitində mübahisə edən tərəflər uzun müddətli yazışmalarla, xüsusilə etiraz məktubları vasitəsi ilə, barışmaz mövqe nümayiş etdirmək imkanında olurlar. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, sonsuz mübahisə yoxdur və sonda barışıq gözlənilir. İkinci yolu seçmək daha məqsədəuyğundur.

Kütləvi informasiya vasitələrində səlahiyyətli dövlət məmurlarının verdiyi müsahibələr də bir növ dialoqdur. Lakin müsahibəyə cəlb olunan tərəf geniş şərh imkanına malik olmadığından fikrini çox yığcam şəkildə çatdırmağa səy göstərir. Bunu müzakirə ilə eyniləşdirmək olmaz. Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyevin **«Qarabağ Azərbaycandır! Nida işarəsi.»** fikri buna əyani nümunədir. Müsahibə jurnalistikada bir janr kimi aktualdır. Onun aparılmasının öz qayda və normaları vardır. Bu tələblər jurnalistlər üçün keçirilən brifinqlər, mətbuat-konfransları zamanı gözlənilməlidir. Çünki bura toplaşanlar heç nəyi müzakirə etmirlər və bu əsasda mübahisə də yersizdir.

Polemika. Dialoq

*Bir-birini başa düşmək istəyində olan
iki şəxs əvvəlcə mübahisə etməlidir.*

Q. Başlyar (XX əsr fransız filosofu)

Şifahi nitq insanların bir-biri ilə müxtəlif vəziyyətlərdə ünsiyyətə qatılması prosesidir. Vəziyyət dedikdə biz subyektlərin ünsiyyət məqamında subyektlərin psixoloji durumunu deyil, sosial «**MƏN**»ini, yəni sosial rolunu və sosial statusunu nəzərdə tuturuq. Bütün bunlar isə dialoqun qurulması üçün zəruridir. Dialoq iştirakçılarının mövcud vəziyyətlərdə ünsiyyətini **E. Bern**⁶ «**transakt**» adlandırır.

Transakt, əslində, iki «**MƏN**» arasındakı dialoqdur, yəni səviyyəsinə və ölçülərinə görə çeşidli olan **replika-stimul və replika-reaksiyadan** ibarət ünsiyyət aktıdır. E. Bern transakt iştirakçılarını üç vəziyyətdə təsvir edir: «**yaşlı**», «**valideyn**» və «**uşaq**». Bu cür yanaşmaya, tərəflər arasında ünsiyyət səviyyəsinə təminat verməsinə baxmayaraq, tam haqq qazandıрмаq doğru deyildir. Müəllif yazır ki, bu vəziyyətlərə insan özü istəmədən, müəyyən məqamlar daxilində, sosial rolunu yerinə yetirdikdə düşür. Bu təbii fikirdir. Bəs status? Bu vacib arqument unudulmamalıdır. Bütövlükdə transakt anlayışı dialoqların forma və növlərini çeşidləməyə imkan yaradır.

«**Yaşlı**» vəziyyətində transakt iştirakçı qərar qəbul etmək, məsləhət vermək, gerçəkliyi dəyərləndirmək, analiz etmək imkanına malik olur. Belə qənaətə gəlməliyik ki, bu şəxs öz sosial statusuna görə yüksəkdir və dialoqun əsasında rol ünsiyyəti durur.

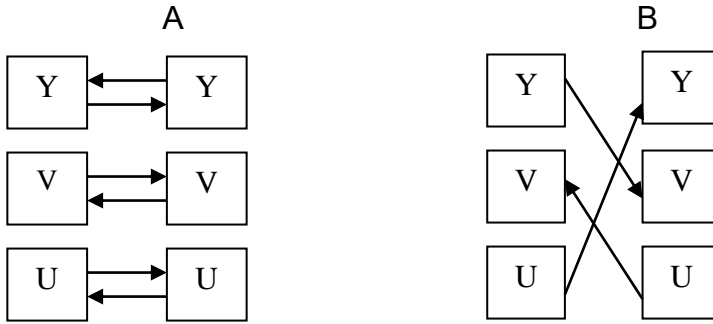
«**Valideyn**» vəziyyətində də təqribən transakt yuxarıdakı səviyyədə baş verir. Lakin bu vəziyyətdə qəti qərar verməkdən yox, daha çox tövsiyə xarakterli ünsiyyətdən, qayğıkeşlikdən söhbət gedir.

⁶ Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Минск, 1992. с. 17-18.

«Uşaq» vəziyyəti üçün şiltaqlıq,  rk y nl k, Őikay t etmək, inadkarlıq n mayiŐ etdirmək xarakterikdir.

Biz ünsiyyət səviyyələrindən danıŐark n, demək olar ki, bu vəziyyətlərə də qiymət vermiŐdik. Lakin transakt anlayıŐı birbaŐa dialoqla baĒlı anlayıŐdır.

Qeyd edək ki, Őifahi nitq baŐdan-baŐa dialoqdur. Dialoq mübarizədir, dialoq fikirlər, mənafelər toqquŐmasıdır. Burada söz sözdən doĒur, hər sonrakı replika  z nd n  vv kind n doĒur, linqvistik cəhətdən ondan asılı olur. Biz dialoqun replikalar toplusu olduĒunu qeyd etməklə əslində bu fikri nəzərdə tuturduq. Çunki replika-stimul v  replika-reaksiya bir-birindən asılıdır və birinci tərəf ikinci tərəfə münasibətdə h miŐ  müstəqildir, (**avtosemantikdir**), ikinci tərəf isə asılıdır (**sinsemantikdir**). S jetli dialoqlarda bu ardıcılıqda bir neçə dəfə n vb l Őm  baŐ verdiyindən hər bir əvvəlki replika  z nd n sonrakına münasibətdə bir növ avtosemantikl Őir. Bəzən Őifahi nitqi «qaydasız nitq» adlandırırırlar. Əslində isə belə deyildir.



Y – yaŐlı; V – valideyn; U – uŐaq

Dialoqun təbiəti bir daha təsdiqləyir ki, danıŐıq heç vaxt «qaydasız», «normasız» hadisə deyildir. El arasında iŐl n n «Söz-s z  gətirir» ifadəsi uzun illərin m Őahid lərini həqiqi mənada  mumil Ődirir. Dialoqlar iki yerə bölünür: **informativ dialoq** və **süjetli dialoq**. Informativ dialoq  n yıĒcam

transaktdır. Bu aktın əsasını, dialoji minimumunu, bir cüt replika (**replika reaksiya + replika stimul**) təşkil edir. Buna misal aşağıdakı dialoqları göstərmək olar:

1. -Zəhmət olmasa, saat neçədir?

- Beşə on dəqiqə qalıb.

2. -Gəlin tanış olaq. Mənim adım Azərdir.

- Çox şadam. Vaqif.

Hər iki dialoqda transakt aşağıdakı vəziyyətlərdə təzahür edə bilər:

Göstərilən **A** nümunəsində transakt paraleldir. Bu tipli dialoqları bəzən «**unison**» dialoqlar adlandırırlar. İdeal şəkildə bu zaman qarşılıqlı anlaşma üçün maneə gözlənilmir, yəni konfliktsiz şərait mövcuddur. Bunları konstruktiv dialoq adlandırma bilməsək də, informasiya ehtiyacının tam ödənilməsi üçün unison dialoq yetərlidir. Lakin bu tipli dialoqlar **Y+U; V+Y; V+U** və s. şəkildə də, yəni **B** nümunəsində göstərilən şəkildə də mümkündür. Bircə fərq onda ola bilər ki, transakt çarpazlaşan olsun və bu zaman dialoqun süjetli formaya keçməsi ehtimalı böyüür. Misal üçün:

– **Zəhmət olmasa saat neçədir?**

– Saati neyləyirsən? Dünənki vaxtdır.

– **Bir tamamda vağzalda olmalıyam.**

– Təəssüf ki, saatım yoxdur.

– **Sən də zarafat etməyə vaxt tapmısan...**

Çünki dialoq danışan və dinləyəni nəzərdə tutur. İkitərəfli ünsiyyətdə dildən istifadə olunur. Dil isə təfəkkürlə, dərkətmə ilə əlaqədardır. Odur ki, fikir mübadiləsi qeyri-şüuri, mexaniki tərzdə baş vermir. Danışanın dediyi fikrə müvafiq olaraq dinləyən öz fikrini bildirməli olur. Bu transaktın nəticəsi təsdiq, inkar, etiraz, təkid, məsləhət ola bilər.

Ola bilər ki, tərəflərin dialoqunda bir sıra naqisliklər müşahidə olunsun. Bu yalnız strategiyadan doğa bilər, adresantın replikasına adresat əslində problemlə heç bir bağlılığı olmayan cavab verir və yaxud alternativ replika ortaya qoya bilər. Digər hallarda isə, ola bilər ki, qarşı tərəfin hazırlığının olmaması

(yaxud aşağı olması), müəyyən psixoloji faktorlar, habelə situasiya və şərait, dünyagörüşü, status vəziyyəti dialoqun normal axarda inkişafına mənfi təsir göstərsin. Məhz bu tipli yanaşmanın nəticəsi olaraq danışan tərəflər arasında münasibətlər **simmetrik** və **asimmetrik** inkişafda olur. Yuxarıda şərh olunan paralel və çarpaz transakt da bu zəmində baş tutur.

Doğma dilimizdə replika əvəzinə «**atmaca**» terminindən istifadə edə bilərik. Lakin atmaca bir qədər qaba səsləndiyindən və xoşagəlməz assosiasiyalarla bağlı olduğundan danışan və dinləyən arasında fikir mübadiləsinin replikalarla reallaşması fikri ilə qənaətlənirik. Replikalar əsasən aşağıdakı şəkildə olur:

1. Qoşulma replikası – özündən əvvəlki replikada səslənən fikrin davamı olan replikadır. Bu zaman danışanın fikirlərinə şəriklik münasibəti nəzərə çarpır. Dinləyici mövzunu davam etdirmək istəyini qoşulma replikaları ilə reallaşdırır.

2. Kontekstual-situativ replika – dialoqu təşkil edən iki replikadan sonuncusu. Bu replika əvvəlkindən asılı olur, yeni sinsemantikdir.

3. Situativ replika – dialoqu təşkil edən iki replikadan birincisidir. Mövzunu müəyyənləşdirən replika olduğundan avto-semantikdir, yəni müstəqildir.

4. Sual-cavab replikası-süjetli dialoqun əsas göstəricisidir. Bir növ müzakirədir.

5. Təkrar replika – deyilən fikrə qarşı ekspressiv reaksiyadır.

Bir atalar məsəlində deyildi kimi «Söz sözü gətirər, arşın bez gətirər». Dialoq nitq mədəniyyəti və etiketin bütün incəliklərini əks etdirməklə yanaşı, həm də müzakirəyə və mübahisəyə apan yoldur.

Mübahisə etməyin də öz qaydaları və şərtləri mövcuddur. Yerli-yersiz mübahisə yalnız başağrısı gətirdiyindən bu xoşagəlməz vərdişdən bacardıqca qaçmaq məsləhətdir. Təəsüf ki, bu da mümkünsüzdür. Polemikasız bəşər övladının həyat tərzini təsəvvürə gətirmək çətindir. İnsanların sosial varlıq olaraq cəmiyyətin hadisə və proseslərinə, bir-birlərinə münasibətləri polemikada cıllanır.

Ən möhtəşəm qanunlar, bəşəri kəşflər də həyata vəsiqə almaqda polemikaya borcludur. Son dövrlərdə ünsiyyətdə işləklik qazanan «**fikir plüralizmi**» termini bir tərəfdən söz aşkarlığı, digər tərəfdən isə fikir azadlığını əks etdirir və bu mənada polemikanın start nöqtəsidir. Lakin mübahisə və müzakirə anlayışları eyniləşdirilməməlidir. Məqsəd baxımından hər iki halda eyni proses baş versə də, forma planında bu iki anlayış bir-birindən fərqlidir. Etik qaydaları bilən hər kəs, hətta polemikada üstünlüyü olduqda belə, aşağıdakıları gözləməlidir:

1. Qarşı tərəfi öz acizliyini etiraf etməsinə cəhd göstərilməməlidir. Qalib tərəf öz tərəf müqabilinə hörməti ilə ucalığını təsdiqləməlidir.

2. Qalib tərəf öz daxili sevincini büruzə verməməlidir. Bu qarşı tərəfə həm mənəvi, həm də psixoloji zərbə ola bilər.

Mübahisə etməyi öyrənmək, onun qaydalarına əməl etmək yüksək ünsiyyət mədəniyyətindən soraq verir. Nitq (ünsiyyət) prosesində insan hər hansı informasiyanı ötürür, hansısa hadisəni, prosesi şərh edir və bu zaman polemikaya doğru ilk addım atılmış olur. Bunu şərtləndirən amillər arasında dinləyici faktoru ön sırada durur.

Çünki nitq bütün məqamlarda məqsəddir və ən azı iki tərəfin iştirakını tələb edir. Nitq predmeti ətrafında hansısa nöqtədə fikir ayrılığı yaranmayacağına təminat vermək çətinidir. Odur ki, nitq mədəniyyətinin incəliklərinə bələdlik, hətta mübahisə etdikdə də, həm dinləyici, həm danışan üçün olduqca zəruridir. Diplomatlər, siyasət adamları, adətən, polemikadan uzaq olmağa çalışırlar. Bu heç də təslimçilik psixologiyasından irəli gəlmir. Sadəcə, tərəflər öz taktika və strategiyaları hüdudlarında kompromis yoluna üstünlük verirlər. Qaçılmaz hadisə olan polemikanın əsas prinsiplərinə əməl olunması, sonucda anlaşmaya xidmət edir. Bu prinsiplər aşağıdakılardır:

1. Adresatın fikirlərinə hörmətlə yanaşmaq. Onu başa düşməyə səy göstərmək.

2. Ümumi məxrəcə gəlmək naminə öz şəxsi istəklərini qurban verməyi bacarmaq, probleme qarşı tərəfin gözü ilə baxmaq və obyektiv qərar qəbul etmək. Lakin bu o demək

deyildir ki, hər dəfə qarşı tərəfin nazı ilə oynamaq, onun iradəsinə təslim olmaq faydalıdır. Əksinə, dövlətçilik, ərazi bütövlüyü, milli maraqlar heç nəyə qurban verilə bilməz. Dağlıq Qarabağ münaqişəsinin nizamlanması yolunda Azərbaycan dövlətinin başçısının ən müxtəlif səviyyəli görüşlərdə və bu görüşlər zamanı apardığı danışıqlarda nümayiş etdirdiyi diplomatik ustalığı bu mənada əsl nümunədir.

3. Bərabərlik şəraiti yaranmasına nail olmaq. Qarşı tərəfə hər hansı formada təzyiq göstərməmək, rişxənd etməmək, şərafət və ləyaqətinin alçalmasına yol verməmək. Qeyd edək ki, beynəlxalq praktikada beynəlxalq konfransların keçirilməsi, diplomatik danışıqların aparılması, görüşlər və söhbətlərin aparılması ilə bağlı bütün incəliklər diplomatik protokolun tələbləri ilə nizamlanır.

Göstərilən prinsiplərin həyata necə vəsiqə qazandığına 1941-45-ci illər İkinci Cahan savaşıdan sonra məğlub Almaniyanın gələcək taleyini müəyyənləşdirən Potsdam konfransında üç dövlət başçısının «Almaniya» adı ilə bağlı mübahisəsində izləmək olar.

Çörçill. Mənim birçə sualım var. Biz burada tez-tez «Almaniya» sözünü işlədirik. «Almaniya» nə bildirir? Bu sözü müharibəyəqədərki mənasında başa düşmək olarmı?

Trumen. Bu sualı sovet nümayəndə heyəti necə başa düşür?

Stalin. Almaniya müharibədən sonra olduğu kimi. Başqa bir Almaniya yoxdur. Mən bunu belə qəbul edirəm.

Trumen. Bəlkə Almaniyanı müharibədən əvvəlki kimi, yəni 1937-ci ildə olduğu kimi təsəvvür edək?

Stalin. 1945-ci ildə olduğu kimi.

Trumen. İndi faktiki olaraq Almaniya yoxdur. O 1945-ci ildə hər şeyi itirib.

Stalin. Almaniya, necə deyərlər, indiki halda yalnız coğrafi addır. Bunu belə də qəbul etmək lazımdır. Müharibənin nəticələrindən qaçmaq lazım deyildir.

Trumen. Hər halda «Almaniya» anlayışına aydınlıq gətirilməlidir. Belə düşünürəm ki, 1886-cı il, 1937-ci il Almaniyası

1945-ci il Almaniyası ilə eyniləşdirilə bilməz.

Stalin. O müharibənin nəticəsinə görə dəyişmişdir. Biz bunu qəbul edirik.⁷

Göstərilən nümunə bir daha təsdiqləyir ki, ən adi bir söz diplomatiyada əsl fikir ayrılığına səbəb ola bilər. Lakin ustalığ ondadır ki, ən mürəkkəb şəraitdə də qarşı tərəfin məqsədini, nə demək istədiyini müəyyənləşdirə biləsən. Sözün lüğətlərdəki mənaları danılmaz olsa da, danışanın və dinləyenin bu mənadan istədiyi vaxt yan ötməsi əsl polemikaya yol açan amildir.

Göstərdiyimiz nümunə həm dialoq, həm müzakirə, həm də mübahisə kimi baxıla bilər. Bu məsələlər ətrafında ayrıca söhbət açacağımızdan hələlik dialoq ətrafında fikirlərimizi bir qədər də konkretləşdirək.

Dialoq əsasən iki nəfər arasında ünsiyyət, fikir bölüşməsi, informasiya mübadiləsi prosesidir. Lakin unutmayaq ki, real həyatda bu cür ideal nitq mübadiləsi yalnız müəyyən məqamlarda qorunub saxlanıla bilər.

Elə məqamlar var ki, ünsiyyətin iştirakçıları çoxsaylı olur. Bu zaman nitq predmetinə, hətta konkret motivlərlə bağlı olduqda belə, münasibət müxtəlif olur. Bu tipli ünsiyyəti **poliloq** adlandırırlar. Məsələn, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Minsk qrupunun həmsədrləri ilə Qarabağ münaqişəsinin nizamlanması ətrafındakı fikir bölüşmələri, Milli Məclisin sessiyalarındakı müzakirələr poliloq kimi bir çox elementləri ilə diqqəti çəkir.

Televiziya kanallarında populyarlıq qazanan «Ailələr, talelər» (AzTV-1) «Bu bizik» (Space), «Sədadan sonra» (Lider) proqramları da bu qəbildəndir.

⁷ Тегеран, Ялта, Потсдам. Сборник документов. М., 1967. с. 171.

İşgüzar söhbət

İnsanların daha işgüzar olmasının yeganə yolu onlarla söhbət etməkdir.

Yan Yakkoko (amerikalı iş adamı)

Hər kəsə məlumdur ki, fikir daha aydın, mütəşəkkil surətdə danışmaq dilində ifadə olunur. Bunun səbəbidir ki, insanlar bir-birini başa düşmək üçün görüşüb danışmağa üstünlük verirlər. Demək olar ki, bütün fəaliyyət sferalarında iş günü işgüzar danışqlarla başlayır və beləcə də qurtarır. Əksər hallarda bu proses yüksək statusu və idarəçilik səlahiyyəti olan şəxslər tərəfindən idarə olunur. Adətən idarə daxili və təşkilati məsələlərlə bağlı olan söhbətlər həm **şaquli** (yuxarıdan aşağıya), həm də **üfüqi** (bərabər staslu tərəflər arasında) aparılan reqlamentsiz kommunikasiya aktıdır. Bu zaman yalnız informasiya ötürülmür. Eyni vaxta yeni formalaşır, dəqiqləşdirilir, inkişaf etdirilir. Odur ki, **“İnformasiya informasiyadan doğur”** fikri ilə tam razılasmalıyıq. Ancaq vaxt azlığına görə işgüzar söhbətin sınırları müzakirədən xeyli az olur. İşgüzar söhbət əksər hallarda beşpilləli ardıcılıqla aparılır:

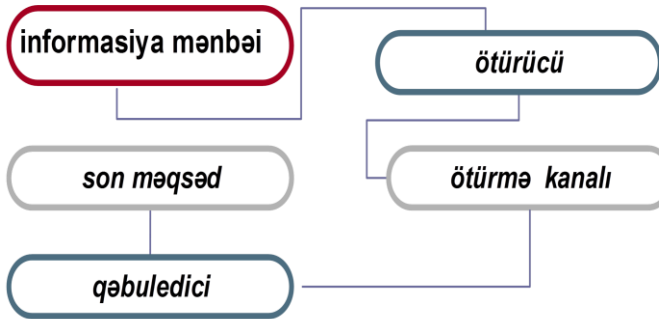
- 1. Giriş.**
- 2. İnformasiya ötürülməsi,**
- 3. Dəlillər.**
- 4. Qarşı tərəfin dəlilləri .**
- 5. Qərar qəbul olunması.**

Birinci halda söhbətin mövzusu bəyan edilir və kollektiv üzvlərinin vəzifə və öhdəlikləri diqqətə catdırılır. Kollektivin birgə fəaliyyətini stimullaşdıran istiqamətlər bildirilir və məqsədlər aydınlaşdırılır. Söhbətin girişi bir növ konsert öncəsi musiqi alətlərinin köklənməsi prosesini xatırladır. Bu mərhələdə tərəflər arasında “kommunikativ körpü” qurulur desək, daha doğru olar. Qısa vaxt içində iştirakçıların rəyini öyrənmək məqsədi ilə xoş atmosfer yaratmaq zəruridir

Çalışmaq lazımdır ki söhbətin iştirakçıları əsas mətləbi anlasın və öz maraqları daxilində söhbətə müdaxilə edə bilsin,

yaxud alternativ təkliflə təşəbbüsü ələ ala bilsin. Bu zaman baş verənləri faydalı əməkdaşlıq kimi qiymətləndirmək olar. İşgüzar söhbətin sonu da xüsusi yanaşma tələb edir. Ortaq qənat olduqda təşkilatçı hamıya öz təşəkkürünü bildirməyi unutmamalıdır.

Əslində bu ardıcillıq elmi dairələrdə “**Şennon-Uiver xətti modeli**” adlanır və kommunikativ məqsədin həyata vəsiqə alması deməkdir. Amerikalı riyaziyyatçı **K.Şennon** və onun həmvətəni **U.Uiver** tərəfindən 1949-cu ildə işlənən kommunikasiya modeli bir müddət rəğbətlə qarşılansa da, yeni heç nə təklif etmədiyindən çox keçməmiş unuduldu. Xatırladaq ki, beşpilləli **Şennon- Uiver modelini** aşağıdakı kimi təsvir etmək olar. İnformasiya mənbəyi, ötürücü, ötürmə kanalı, qəbuledici və son məqsəd. Bu model mənbələrdə



Şennon- Uiver modeli (xətti model)

“xətti model” adlanır. Bir qayda olaraq idarəçilikdə şifahi yolla informasiyanın axını məqsədli şəkildə nizamlanma tələb edir. Bütün bunlar həm də insan psixologiyasının özəlliklərindən irəli gəlir. Artıq çoxdan təsdiqlənmişdir ki, dinləyən tərəf daha çox informasiyanın əvvəli bə sonuna diqqətli olur. Aralıqdakı material, nə dərəcədə cəzbedici olsa belə, yaddaşda o qədər də iz qoymur. Psixoloqların son qənaəti bundan ibarətdir ki, hər hansı kommunikasiya modelində (müşavirə, toplantı, görüş, söhbət və s.) aktual informasiyanı təqdim etməzdən əvvəl retrospektiv məlumatları xatırlatmaq daha məqsədəuyğundur. Belə hesab olunur

ki, insanlar əski informasiyaya daha çox etibar edirlər. Qarşı tərəfin maksimum diqqətli olmasına hesablanan bu tipli strategiya elmi dairələrdə “**Fişxof effekti**” adlandırırlar. Bu fikrin banisi əslində alman psixoloqu **German Ebbinhauz** sayılır. Hələ XIX əsrin axırlarında o informasiyanın ötürülməsində sözlərin düzülüşünün mühüm rol oynadığını müşahidə etmişdi.

İşgüzar iclas və müşavirə



İşgüzar iclas və müşavirələr idarədaxili məsələlərin kollektiv müzakirəsi və həlli məqsədi daşıyır. İşgüzar iclas və müşavirələr aşağıdakı kimi qruplaşdırılır:

1. Ümumi təşkilati məsələlərlə bağlı- Bu zaman görülməli işlər və bunun məqsədləri aydınlaşdırılır. Atılacaq addımların taktika və strategiya müəyyənləşdirilir. Qarşıya qoyulan məqsədlərə nail olmaq üçün imkanlar və ehtiyatlar nəzərdən keçirilir.

2. Əməyin stimullaşdırılması məsələləri ilə bağlı- Bu tipli iclaslar bilavasitə istehsal müəssisələrində daha əlverişli format sayıla bilər. Əmək məhsuldarlığını yüksəltmək, kollektivi daha məhsuldar işləməyə stimullaşdırmaq, nizamintizam məsələləri, işçilərin mükafatlandırılması və digər idarədaxili problemlər məhz bu formatda öz həllini tapır. İclas və müşavirələr korporativ mədəniyyətin formalaşmasına təkan verən kommunikasiya mühitidir və bu mühitdə hər kəs öz yerini tanımalı və davranışını nəzarətdə saxlamağı bacarmalıdır.

3. İdarədaxili struktur bölmələrinin fəaliyyətinin kordinasiya olunması- Bu zaman işgüzar kommunikasiyanın iştirakçıları əsas etibarilə rəhbər işçilər olur və təşkilati məsələlərin həllinə xüsusi diqqət ayrılır. Yeni şöbələrin yaradılması, birləşdirilməsi, bəzilərinin ləğv olunması, funksiyalarının məhdudlaşdırılması məqsədi ilə keçirilən iclaslar bu siraya daxildir.

4. Kollektivin göstəricilərinin müzakirə olunması- Bu zaman geriləməyə səbəb olan faktorlara daha böyük diqqət ayrılır. Nəzarətin gücləndirilməsi üçün təkliflər verilir.

5. Xüsusi hallarla bağlı (fövqəladə) müşavirələr- Adından görüldüyü kimi, təcili həllini gözləyən məsələlərin gündəliyə çıxarılması baş verir.

Qeyd olunmalıdır ki bütün formalı işgüzar kommunikasiyalar, o cümlədən də iclas və müşavirələr də məqsədyönlü və nəticəyə hesablanan prosesdir. Bu proses təkbaşına həlli müm-

künsüz olan problemlərin həllinə xidmət edir.İclas, müşavirə öncəsi təşkilatçı aşağıdakıları ölçüb-biçməlidir:

- 1.Bəlkə işlas çağırılmasına o qədər də ehtiyac yoxdur?**
- 2.Promlemin həllinin alternativ variantı mövcuddurmu?**
- 3.Kimlərin iştirakı vacibdir?**
- 4.İştirakçıların sayını necə azaltmaq olar?**
- 5.Seçilən vaxt nə dərəcədə uğurludur. ?**
- 6.Digər şəxslərin iştirakına ehtiyac varmı?**
- 7.İclasın keçirilməsi üçün tələb olunan materiallar hazırdırımı?**
- 8.Gündəlikdə boşluqlar varmı?**
- 9.Müzakirə hansı ardıcılıqla aparılmalıdır?**
- 10.Dəvət olunanların oturuş qaydaları necədir?**

İclas(müşavirə) çağırılması zərurətə çevrildiyi halda elan hazırlanmalıdır.Elanda (bildirişdə) aşağıdakılar özünə yer almalıdır:

- 1.Müzakirə mövzusu;**
- 2.Müşavirənin məqsədi;**
- 3.Müzakirə olunacaq məsələlər;**
- 4.Başlama və bitmə vaxtı;**
- 5.Keçiriləcəyi yer;**
- 6.Məruzəçilərin adı,familiyası və vəzifəsi;**
- 7.Sualların müzakirəsinə ayrılan vaxt.**

İşgüzar iclas və müşavirələr bir saat və yaxud bir saat yarım vaxt apara bilər. İştirakçıların say həddi haqqında qəti fikir yürütmək çətindir.Son illərin müşahidələri göstərir ki, yerli-yersiz bütün inzibati idarəetmə personalını müşavirəyə qatılması o qədər də zəruri deyildir.Bunu təşkilatçı götür-qoy etməlidir. Səy və uzunmüddətli iclaslar həm yorucu olur və həm də insanları işdən ayırır.

İdarə və təşkilat rəhbərləri bir qayda olaraq iclasların və müşavirələrin həftənin eyni günlərində və eyni saatda, adətən günün ikinci yarısında keçirməyə üstünlük verirlər və kollektiv bunu gözləyir.Təəsüf ki, hadisə və proseslər bu ardıcılığı hər dəfə pozur və çox sayda iclasların və müşavirələrin

keşirilməsinə zərurət yaranır. Belə hallarda, yəni hansı məsələnin müzakirə olunacağını qabaqcadan bilməyən insanlar, təbii ki, məsələyə effektiv qiymət verməkdə də çətinlik çəkirlər. Operativ müşavirələr qaçılmaz hadisədir, ancaq buna aludəçilik xoşagələndir deyildir. Normal iş rejimində hər bir iclasın gündəliyi tutulmalı və bu haqda elan olunmalıdır. Gündəlik özü də yazılı sənəddir.

Həm təşkilatçı həm də iştirakçılar müəyyən qaydalar çərçivəsində qarılıqlı münasibətlər qurmalıdır, danha doğrusu davranış nümayiş etdirməlidir. Təbii ki, işgüzar iclas və müşavirələrin idarə olunması rəhbər işçilərin səlahiyyətlərinə daxildir. Odur ki, rəhbər müəyyən ardıcılıq çərçivəsində işini qurmalıdır. Bu ardıcılıq aşağıdakı kimi təsvir oluna bilər:

- 1. İclası vaxtında başlamaq;**
- 2. Reqlament elan olunmalıdır;**
- 3. Gündəliyə daxil olan məsələlərin hansı ardıcılıqla müzakirə olunacağını diqqətə çatdırmaq;**
- 4. Çıxışların yalnız müzakirə olunan məsələlərlə bağlı olmasını xatırlatmaq;**
- 5. Tənqidi məqamlarda etik qaydalara əməl etmək; (faktlara istinad etmək, hadisələri düzgün təsvir etmək).**
- 6. Müzakirələrin konstruktiv olması;**
- 7. Vaxta hörmət;**
- 8. Müzakirələri məhdudlaşdırmamaq;**
- 9. İclası vaxtında yekunlaşdırmaq və ümumiləşdirmələr aparmaq;**

İştirakçılar da öz növbəsində təkliflərini irəli sürmək imkanından düzgün faydalanmalıdır. Müşahidələr təsdiqləyir ki, cox vaxt iştirakçılar rəhbərin ümumiləşmələrinə heç bir əlavə etmək cəhdində olmurlar və qərar yekdilliklə qəbul olunur.

Kommunikativ maneələr

Peşə fəaliyyət sferasında insanlar öz üzərlərinə düşən funksiyaları yerinə yetirmək cəhdində müxtəlif məqamlara adekvat kommunikasiya qurur, yeni dildən istifadə olunmaqla korporativ ünsiyyət aparır. Müxtəlif hesablamalara görə iş günü ərzində fəaliyyətin xarakterinə uyğun olaraq müasir iş adamı ən azı **30** min sözdən istifadə etməli olur.⁸ Orta hesabla hər saatda bu rəqəm **3** min olarsa, deməli insan sutkanın **10** saatını danışıqlar aparır. Odur ki, dildən bacarıqla istifadə olunması fəaliyyətin daha səmərəli və effektiv olmasına yönəlməlidir.

İdarəetmə sahəsində çalışan rəhbər işçilərin vaxtının **75** faizi şifahi kommunikasiya ilə bağlı olur. Bunun üçün dildən istifadə olunması problemi ortaya çıxır. Hələ orta əsrlərdə ingiltərəli hüquqşünas **Edvard Kok** yazırdı ki, **“...sözləri bilmədən əşya və hadisələri və prosesləri dərk etmək qeyri mümkündür. Hətta söz olduqda da problem qalır.”**

Çünki gerçəklik müxtəlif dillərdə fərqli əks olunur. İctimai proseslərin aynası olan dil reallıqlardan qaça bilmir. Bu o deməkdir ki, ölməyən bir şeyin əksi də olmur. Bu yığcam fikirdə əslində həm məna problemi, həm də müxtəlif dillərdən alınan sözlərin **kommunikativ** maneə olmasına diqqət tuşlanır. İşgüzar kommunikasiya prosesində qarşılıqlı anlaşmanı əngəlləyən yetərli sayda faktorlar mövcuddur. Bunlar da kommunikativ maneələrdir. Biz nitqin predmetinə dərinədən bələd olduğumuz, fikirlərimizi aydın, məzmunlu şərh etdiyimiz hallarda da bu maneələr öz “işini görür”. Kommunikativ maneələr, əsasən, aşağıdakı səbəblərdən yaranır:

- 1. Fikrin düzgün formalaşmaması;**
- 2. Qarşı tərəfin deyilənləri anlamaması;**
- 3. Qəliz terminlərdən yersiz istifadə olunması;**
- 4. Danışanın məqsədini aydınlaşdırma bilməmək;**

⁸ Скаженик Е.Н. Деловое общение.- Таганрог: Изд-во ТРТУ-180 с.

5. Alınma sözlərdən istifadə olunması;
6. İnformasiyanın düzgün ötürülməməsi;
7. Nitqin sürətli olması;
9. Məntiqi ardıcılığın pozulması;
10. Dinləyənin diqqətçil olmaması;
11. Qavrama kanallarına laqeydlik;
12. Dolaşq fikirlər;
13. İnformasiya doğruluğunu təkzib edən faktlar;
14. İntonasiyanın düzgün istifadə olunmaması;
15. Jestlərin və mimik elementlərin sözlərlə üst-üstə düşməməsi.
16. Məsafə ölçülərinin düzgün seçilməməsi;
17. Ətrafdakı səslər; və s.

Sıralamadın göründüyü kimi həm linqvistik, ekstralingvistik səciyyəlidir və onların şərhə ehtiyacı var. Xatırladaq ki, qarşılıqlı anlaşmaya əks təsir göstərən, kommunikasiyanı xeyli dərəcədə çətinləşdirən amillər mövcuddur. Bunlar həm linqvistik (dildaxili), həm də ekstralingvistik (dixarici) amillər ola bilər. Danışıklarda anlaşmanın etibarlı olmasına tərəflərin özü də maraqlı olmalıdır. 2015-ci il noyabrın 16-da İran İslam Respublikasının paytaxtı Tehran şəhərində qaz ixracatçısı olan dövlətlərin başçılarının sammitində Rusiya Federasiyasının Prezidenti Vladimir Putinin çıxışının dayandırılması buna misal ola bilər. İran İslam Respublikasının keçmiş Prezidenti Həsən Ruhani qonşu dövlət başçısının səsləndirdiyi fikirlərə maraqsız olmadığından "...Mən eşidirəm, ancaq başa düşə bilmirəm." xahişini catdırandan sonra səsücləndiricilərin nizamlanması həyata keçirildi. Güman ki, bu qarşı tərəfə daha aydın danışmağa hesablanan bir mesaj idi.

Elmi araşdırmalar nəticəsində məlum olmuşdur ki, heç bir halda **100** faiz informasiya ötürülməsi mümkün deyildir. Biz nə qədər cəhd göstərsək də bu rəqəm ən yaxşı halda **80%** həc-mində ola bilər. Dinləyici isə informasiyanın **70%**-ni eşidir və **60%**-ni başa düşür. Ümumiyyətlə insan sonsuz yeni informasiya ehtiyacında olsa belə onun yalnız **40** faizi qismən uzunömürlü olur. Çünki son rəqəmin də təqribən yarısı **1-2** sutkadan sonra yaddaşdan silinir. Bir çox hallarda kommu-

nikativ aktın iştirakçıları öz fikirlərini təsdiqləmək niyyəti ilə çoxsaylı faktlar, rəqəmlər və ixtibaslardan istifadə etməyə üstünlük verirlər.

Verbal ünsiyyətdə isə bacardıqca yığcam cümlələrdən istifadə olunması məsləhətdir. Bu deməkdir ki, hər cümlə **5-8** sözdən, fraza **11-13** sözdən artıq olmamalıdır. Bu o deməkdir ki, ən qısa nitq parçası (mətn) Və yaxud unison dialoq, ən azı iki cümlədən ibarət olmalıdır. Kommünikasiya məqam daxilində gerçəkləşən proses olduğundan anlaşma aktının effektiv olması birbaşa nitqın sürətindən asılıdır. Yadda saxlamaq lazımdır ki, yüyrekliklə anlaşma tərs mütənasibdir.

Təqribən orta ölçülü bir cümlənin tələffüz olunması üçün **2, 5** saniyə vaxt tələb olunduğunu nəzərə alsaq, bir dəqiqədə cümlələrin sayı təxminən **20-24** olmalıdır. Təbii ki, bu proses istifadə olunan dilin sintaktik qanunları ilə müşayiət olunmalıdır. Bu o deməkdir ki, kommunikasiya subyektləri cümlə quruluşu və söz sırasını avtomatlaşmış rejimdə icraçılarına çevrilirlər. Müəyyən məqamlarda isə hazır qəliblərdən istifadə etməklə informasiya mübadiləsinə qatılırlar. Hələ e. ə. 1-ci əsrdə **Dionisi Qalikarnasski** yazırdı ki, «**nitq axarında sözlərin düzülüşünə filosoflar və ritoriklər çox fikir verməsələr də, burada da memarlıqda və toxuculuqda olduğu kimi əvvəlcə lazım olan materialı seçib hazırlamaq və sonra ustalıqla düzmək tələb olunur. Fikrin düzgün əks olunması düzülüştən bilavasitə asılıdır**».

Cümləarası pauzaların ölçüləri də adi danışıda olduğundan fərqlənməlidir. Hər **5-6** saniyədə paузaya yer ayrılmalıdır. Bir qayda olaraq normal danışığ tərzi dəqiqə ərzində **120-125** sözdən istifadə olunmasını tələb edir. Halbuki göstərilən vaxt biçimində **400**-ə qədər sözdən də istifadə olunması mümkündür.

Sürətli informasiya ötürülməsi, belə demək mümkünse, faydadan çox ziyan gətirir. Çünki qarsı tərəf gərginlik və əsəbilik içində dinləməyə qatılmalı olur və son nəticədə informasiyanın **2/3** hissəsini qavraya bilmir. Belə hesablanıb ki, **4-14** sözdən ibarət informasiya əla qavranılır. Bu rəqəm **16-18** olduqda

qavrama pis, **18-25** olduqda isə qismən qənaətbəxş olur. **30** sözdən artıq nitq parçasından isə heç nə yadda qalmır.

Tədqiqatçılar insanın sözlə aktiv ünsiyyətinin **10-11** dəqiqə ərzində baş tutmasını mümkün sayırlar. Bu da nisbi yanaşmadır. Belə hesablanıb ki, insanlar yalnız **15-20** dəqiqə ərzində aktiv dinləyici ola bilirlər. Doğrudanmı belədir? Bir neçə nümunə ilə bu kimi fikirlərin kommunikasiya prosesinin tam mənzərəsi ilə üst-üstə düşmədiyinə əmin ola bilərik. Məsəl üçün, 2020-ci il oktyabr ayının 10-da Moskva şəhərində Rusiya, Azərbaycan və Ermənistan xarici işlər nazirləri arasında Dağlıq Qarabağda «humanitar atəşkəs» razılığının əldə olunması məqsədi ilə 11 saat danışıq aparılmışdır. ATƏT-in İstanbul (1998) zirvə toplantısında iştirakçı dövlətlərin nümayəndə heyətlərinin başçıları üçün isə cəmi 5 dəqiqə çıxış vaxtı nəzərdə tutulmuşdu.

Nitq prosesində insan sözlərin vasitəsi ilə əşya, hadisə və proses haqqında düzgün məlumat vermək niyyətində olur. Bu zaman hər birimizin yeganə və ən etibarlı köməkçisi sözlər olur. Yaddaş mexanizminin imkanları daxilində hər birimizin özünə-məxsus «söz xəzinəsi» mövcuddur. Bu xəzinənin zənginləşməsi və qorunub saxlanması bir zərurətdir. Qeyd etmək lazımdır ki, ayrı-ayrı fərdlərdə yaddaş və söz ehtiyatı göstəriciləri üst-üstə düşür.

Kommunikativ məqam



*Əzizim göz yeri var
Üzündə göz yeri var.
Məclisdə məqam gözle
Hər sözün öz yeri var.*

Bayatı

İnsan gündəlik həyatda ən müxtəlif məqamları yaşamalı olur. Təbii ki, məqamların özünəməxsusluğu nitq fəaliyyətinə də öz təsirini göstərir, daha doğrusu, rastlaşdığımız məqamlar arasında oxşarlıq təşkil edən məqamlar da az deyildir və bunun nəticəsi olaraq nitqdə bu məqamlara uyğun hazır qəliblər özünə yer tutur. Həyatı məqamlar ardıcıl olaraq nitqdə öz əksini tapır. Nəticə etibarilə, məqamlar daxilində ünsiyyət xeyli asanlaşır və insan çətinlik çəkmədən öz fikirlərini ifadə etmək imkanı qazanır. Məqam haqqında bitkin cavab aşağıdakı kimidir:

Məqam – subyektin gerçəkliklə üzləşdiyi anlardır.

Məqam – dinamik xarakterli anlayışdır. Təkrarlanan məqamlar nisbi mənada statik məqamlar kimi təsəvvür olunmalıdır.

Məqam – həyatın müxtəlif anlarının və ünsiyyətdə olan tərəflərin münasibətlərinin toplusudur. Bu mənada məqamlar sistem təşkil edir. Bu sistemin nəticəsi olaraq məqsədəuyğun fəaliyyət olan nitq prosesi meydana gəlir.

Müəyyən məqam daxilində sosial rol, sosial status bir tərəfdən, yaş və cins fərqləri digər tərəfdən, ünsiyyət aktının iştirakçılarından yüksək nitq mədəniyyəti tələb edir. Çünki yaşlı insanlarda özündən yaşca cavanlara, öz növbəsində cavanların da yaşlılara münasibətində daxili bir barışmazlıq yaşayır. «**Qerontofobiya**» adlanan bu hadisə kommunikasiya (ünsiyyət) baxımından da maraqlıdır.

Kommunikativ səlahiyyəti bir çox hallarda insanlar əldən vermək istəmədiyindən ən adi məqamların özü də əsl ziddiyyətə aparan yolun başlanğıcı ola bilər. Vəzifə səlahiyyətləri yuxarı olanlar, yaşlılar, kişilər bu baxımdan daha aktivdirlər.

Yadda saxlayaq ki, məqam kommunikativ aktın iştirakçılarının münasibətlərinin açıqlanmasına şərait yaradır. Göründüyü kimi, bu münasibətlər subyektlərin statusundan, fəaliyyət dairəsinə, şəxsi münasibətlərdən və s.kənar təsəvvürə gətirilə bilməz. Odur ki, bütün məqamlarda status vəziyyətinin düzgün qiymətləndirilməsini nəzərdə tutur. Hər kəs bunu obyektiv qiymətləndirməyi bacarsa, yaşlı-cavan, cavan-yaşlı arasında qarşılıqlı hörmət şəraiti hökm sürər. Məqam daxilində qarşılıqlı münasibətləri bir neçə formada müəyyənləşdirmək lazımdır.

1. Statusla müəyyənləşən münasibətlər. Bu zaman məqam daxilində ünsiyyətin status daxilində baş verməsi aktuallaşır.

2. Tərəflərin rolu ilə müəyyənləşən münasibətlər. Bu halda nitq daha çox stereotip xarakterli olur. İnsanlar öz səlahiyyətləri çərçivəsində rollarının icraçısına çevrilirlər.

3. Tərəflərin birgə fəaliyyətini əks etdirən məqamlar daxilində ünsiyyət. Bu tipli məqamlar əsasən çoxtərəfli diploma- tiya, danışıqlar sferasını əhatə edir.

Qeyd edək ki, həyati məqamlar ünsiyyət məqamları ilə bir növ paralellik təşkil edir. Bu fakt bir daha nitqin gerçəkliklə bağlılığını təsdiqləyir. Məqam daxilində real ünsiyyət çoxsaylı və zəruri komponentlərin toplusuna münasibətdən asılıdır. Bunlar aşağıdakılardır:

1. Fəaliyyət dairəsi;
2. Fəaliyyət forması;
3. Fəaliyyət növü;
4. Müzakirə predmeti;
5. Mənəvi münasibətlər;
6. Tərəflərin sosial statusu;
7. Nitq statusu (kommunikativ səlahiyyət);
8. Hadisə;
9. Yer;
10. Vaxt;
11. 3-cü subyektin iştirakı;
12. Obyektin əlamətləri (cins, yaş);
13. Xarici görünüş (geyim tərz);

- 14. Dünyagörüşü;**
- 15. Mənəvi keyfiyyətlər;**
- 16. Marağ dairəsi;**
- 17. Tərəflərin şəxsi münasibətləri;**
- 18. Hiss və duyğular;**
- 19. Tərəf haqqında əlavə məlumatlar;**
- 20. Ünsiyyətin məqsədi.**

Məqam daxilində nitq prosesi hər bir subyekt üçün sosial varlıq kimi bir növ normadır. Məqamlar isə normaların pozulmasına səbəb olur. Biz şüurlu varlıq kimi öz nitqimizlə müxtəlif məqamları normalaşdırmağa səy göstəririk. Hər bir məqam öz növbəsində motivləşmiş olduğundan norma pozğunluğu həm də yeni-yeni motivlərin meydana gəlməsinə şərait yaradır.

Misal üçün, süjetli dialoqlar hər hansı problem ətrafında tərəflərin müzakirə aparması, sonucda mübahisə, bu zəmində yaranır. Bütün hallarda tərəflərin qarşılıqlı münasibətində fəaliyyətin növü, forması, şəxsi münasibətlər və s. aktuallaşır. İki yaxın şəxs bir-birilə rastlaşdıqda norma kimi həmin məqamda bu motivlər ünsiyyətə sövq edir: kef-əhval tutmaq, ev-ailədə yeniliklər, işdə vəziyyət və s. İşgüzar kommunikasiyada iki vacib şərti yadda saxlamaq zəruridir:

1. Məqamların qarşılıqlı münasibətlər sistemində tezliyi.

2. Həmin məqamlarda tərəflərin ünsiyyəti üçün xarakterik və ehtimal olunan düşüncə tərzii.

Məhz düşüncə tərzii dil vahidlərinin seçilib işlədilməsi faktıdır. Bunu müəyyənləşdirmək üçün tərəflərin təbii şəraitdə nitqini izləmək lazımdır. Yaxud nitq məqamları modelləşdirilməli və buna uyğun müşahidə aparılmalıdır. Birinci halda məqamı izləmək və qarşı tərəfin hansı motivlərdən bəhrələndiyini müəyyənləşdirmək lazımdır. İkinci halda isə bu prosesin digər gözlənilən bilən məqamlarda inkişaf tendensiyasını modelləşdirmək lazımdır.

Hər bir məqamı səciyyələndirən elementlər sırasında məqamın həddləri mühüm əhəmiyyətlidir. Məqamın həddləri nə qədər genişdirsə, bir o qədər çox söz işlədilməsi mümkündür, və yaxud əksinə. Real həyatda isə bəzən bu incəlik

nəzərdən qaçır.

Birmənalı şəkildə yadda saxlamaq lazımdır ki, **məqam gerçəkliyin lokal parçası yox, fəaliyyətin (danışmaq, ünsiyyət bağlamaq, dinləmək və s.) müəyyən zaman çərçivəsində «parçasıdır».**

Tələbənin dekanlıqdan arayış alması üçün müraciət etməsi məqamının hüdudları çox kiçikdir. Bu motivin özündən irəli gəlir. Bu hüdudlarda «*Xahiş edirəm mənə hərbi komissarlığa təqdim etmək üçün arayış verəsiniz*» müraciətinə «*Sabah gəlib götürərsiniz*» cavabını modelləşdirilmiş saymaq olar. Ola bilsin ki, bu norma əlavə bir neçə replika ilə müşayiət olunsun və məqamın hüdudları qismən genişlənsin. Lakin bütün hallarda bir kəsin ad günündə sağlıq deməsi məqamı öz hüdudlarına görə müqayisəolunmaz dərəcədə genişdir. Odur ki, belə məclislərdə bir qayda olaraq çox danışmaq adəti müşayiət olunur. Bu tipli davranış danışıqın məqam daxilində sosial statusunun aktuallaşmasından irəli gəlir. Unutmaq olmaz ki, sosial status vəziyyəti həm də fəaliyyət növü, fəaliyyət formasının daimi təsirinə məruz qalır və bu səbəbdən də dinamik (dəyişkən) kateqoriyadır. Hətta dinləyici faktoru belə məqamlarda arxa plana keçir.

Lakin belə münasibəti diplomatik fəaliyyət sferası üçün məqbul saymaq olmaz. Diplomantik danışıqlar (görüşlər), beynəlxalq konfranslarda çıxışların reqlamentləşdirilməsi yalnız protokol elementi kimi baxılmamalıdır. Bu zaman məqamın hüdudları tərəflərin status vəziyyətinin bərabərliyi, onların suveren hüquqlu subyektlərin təmsilçiləri olması faktını təsdiqləyir.

Misal üçün, ATƏT-in İstanbul (1998) zirvə toplantısında iştirakçı dövlətlərin nümayəndə heyətlərinin başçıları üçün 5 dəqiqə çıxış vaxtı nəzərdə tutulmuşdu. Təbii ki, belə az vaxt çıxışçıları məqamın hüdudları daxilində öz fikirlərini çatdırmaqda yüksək məhərə (taktika və strategiya nəzərdə tutulur) nümayiş etdirmək tələbi ilə üzləşdirirdi. Beynəlxalq etika qaydalarına hörmətsizlik göstərərək uzun-uzadı danışmaq cəhdinə qatılan Rusiya Federasiyasının o vaxtki prezidenti Boris Yeltsinin ATƏT-in İstanbul sammitində (1998) sözünü yarımçıq

kəsdilər və bu səbəbdən o, etiraz əlaməti olaraq mötəbər toplantını tərk etdi. Dövlət və hökumət başçılarına reqlamentə beş dəqiqə vaxt ayrılmışdı. Lakin bu xoşagəlməz sonluğun əsl səbəbkarı məqamın hüdudlarını genişləndirmək cəhdi oldu.

Belə qənaətə gəlməliyik ki, məqam danışan və dinləyənin şərikli payıdır. Bundan savayı, məqam ölçüdür. Hər şeyin ölçüsü olduğu fikrini əsas tutaraq qeyd etməliyik ki, məqam ölçü olaraq müəyyən zaman daxilində nitq fəaliyyətinin həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət tarazlaşmasından asılıdır. Yəni, hər hansı fikri necə və hansı sayda dil vahidinin istifadəsi ilə ortaya qoyulmasının ölçüsüdür. Məqam anlayışı, bütövlükdə nitq məqamı da daxil olmaqla, fəaliyyətin xüsusi forması kimi ünsiyyətdə gerçəkləşir. Qarşılıqlı ünsiyyət isə, tədqiqatçıların haqlı qeyd etdiyi kimi, hər hansı məsələnin, problemin həlli zamanı qurula bilər.

Məqamın nəzarətsiz buraxılmaması da bu faktorla izah oluna bilər. Daha bir neçə misala müraciət edək. İqtisadi Əməkdaşlıq Təşkilatının 2002-ci ilin 14 oktyabrında keçirilən zirvə toplantısında dövlət başçıları üçün 10 dəqiqə çıxış vaxtı ayrılmışdı. YUNESKO-nun Baş katibinin 2000-ci ildəki seçkilərinin prosedurası müəyyənləşdirilərkən qərara alınmışdı ki, bu ali vəzifəyə sahib olmaq istəyən hər bir namizəd bu təşkilatın gələcək inkişaf perspektivlərini əks etdirən 2 min sözdən ibarət esse təqdim etməlidir və 30 dəqiqəlik şifahi çıxış etməlidir.⁹

Odur ki, iclaslar, müşavirələr zamanı reqlament müəyyənləşdirilir və bunun gözlənilməsi tələb olunur. Bu deyilənlər bir daha təsdiqləyir ki, məqamların hüdudları həm linqvistik, həm də sosial tələbdir. Bu gün bir çox fəaliyyət sferalarına xas olan məqamlar reqlamentləşmiş məqamlardır. Belə məqamlar diplomatik fəaliyyət sferasında daha çoxdur. Ümumiyyətlə, tədqiqatçılar insanın sözlə aktiv ünsiyyətinin **10-11** dəqiqə ərzində baş tutmasını mümkün sayırlar. Təqribən orta ölçülü bir cümlənin tələffüz olunması üçün **2, 5** saniyə¹⁰ vaxt tələb olun-

⁹ «Зеркало» газ. 15 октября 1999 г.

¹⁰ Аллан Пиз. Язык телодвижений. М. 2006. с. 12.

duğunu nəzərə alsaq, bir dəqiqədə cümlələrin sayı təxminən **20-24** olmalıdır.

Nitq məqamlarının araşdırılmasında **diskurs** nəzəriyyəsi mühüm əhəmiyyətlidir. Nitq məqamlarının tipologiyası məhz diskurs nəzəriyyəsi əsasında gerçəkləşir. Bu zaman həyati məqamlar hazır nitq modelləri, **freymlər** (hazır ssenarilər)¹¹ şəklində təsəvvür olunur. Bu o deməkdir ki, tipik nitq məqamlarında danışan hazır ssenarilərə üz tutur.

Bu məqamlarda dinləyicinin aktivliyi, və yaxud da passivliyi, onun freymlərə bələdliyi ilə izah olunur. **«Mən arifəm işarədən qananam. Kəlməni başlayıb sözə gələndə»** el məsəlində deyildiyi kimi bir çox məqamlarda qarşı tərəf nə deyiləcəyini həqiqətən bilir. Bununla belə, biz çox vaxt etika xatirinə özümüzü dinləməyə vadar edirik. Ünsiyyətə qatılan tərəflər bunu hökmən nəzərə almalıdır və hər hansı mövzu ətrafında ünsiyyətə qurarkən qarşı tərəfin reaksiyasını izləməlidir.

¹¹ М.Р. Львов. Основы теории речи. М., 2000, с. 61.



Dinləmə

Dinləməyi öyrənsən, hətta ən pis danışıqdan da faydalana bilərsən.

Plutarx

Dinləmə mədəniyyəti

Danışıqlar prosesinin çox vacib tələblərindən biri dinləmə mədəniyyətidir. «...**Dinləməyi öyrənsən, hətta ən pis danışıqdan da faydalana bilərsən.**» (Plutarx) deyimindəki həqiqət ondan ibarətdir ki, ünsiyyət aktı ən azı iki tərəfin: adresatla və adresantın arasında məqamın tələbinə uyğun qurulan məqsədyönlü informasiya mübadiləsidir və insanın fəaliyyət formalarından biridir. Milli dinləmə problemi olmasa belə, danışıqlar bunsuz ağlasığmazdır. Əhəmiyyətinə vardığımız hər bir səs (danışıq) bizim üçün informasiya mənbəyi rolunda çıxış edirsə, bu artıq dinləməyə sövq edir.

Dinləmək danışıqların iştirakçılarının informasiyaya olan ehtiyacından və yaxud gerçəkliyin hadisə və proseslərinə təsir etmək istəyindən irəli gəlir. Dinləmədə həmçinin tərəflərin bir birinə olan münasibəti öz (həmfikirliyi, daxili rəğbət hissi, ikrah və s.) əksini tapır. Bu bir həqiqətdir ki, istəsək də, istəməsək də dinləmək bizim hər birimiz üçün həyati zərurətlərdən birisidir. Elm sübut etmişdir ki, insanların ünsiyyətinin dördü üçü danışmağın və dinləməyin payına düşür. Məşhur filosof **Leybnis** yazır ki, «... **Mən lap qatı düşmənimə dinləməyə iyirmi mil də yol qət etməyə hazırım; təki ondan nə isə öyrənə bilim**».

Bəzən belə güman olunur ki, dinləyən tərəf passiv tərəfdir. Əslində bu yanlış qənaət dinləmə mədəniyyəti ilə ziddiyyət təşkil edir. Danışmaq və yaxud dinləmək prosesi konkret halda insanın qarşılıqlı münasibətlər sistemində qatılması deməkdir. Lakin bu iki subyektə bir-birindən fərqləndirən odur ki, ünsiyyət məqamında dinləyicinin daxili varlığına hakim kəsilən fikirlər, nitqin predmetinə onun münasibəti daxili nitq formasında

olduğundan kənar təsirlərdən tam mühafizə oluna bilir və subyektin nəzarəti altında qalır. Odur ki, dinləmə və daxili nitq anlayışları arasında birbaşa bağlılıq mövcuddur. Şifahi nitq kodlaşdırılmış prosesdirsə, dinləmədə kod sistemi təfəkkürün kodlaşmasıdır. Bir halda ki, nitq təfəkkürlə bağlıdır, deməli daxili nitqin (dinləmənin) şifahi nitqə çevrilməsi real və hər dəqiqə gözlənilən hadisədir.

Dinləmənin növləri

Dinləmə problemi əslində qarşılıqlı anlaşmanın problemlərinin start nöqtəsində durur. Danışıqların iştirakçıları üç cür dinləmə nümayiş etdirə bilər;

Refleksiz (*passiv*) dinləmə. Bu sayaq dinləmə o zaman əlverişlidir ki, danışan sözcül adamdır və ona «ürəyini axıracan boşaltmaq» imkanı yaranır. Xüsusilə, danışan fikrini çatdırmağa tələsdikdə, bir qədər həyəcanlı olduqda, və yaxud əksinə, hədsiz aramla danışdıqda, *passiv* dinləmə zəruridir. Sadəcə, sadaladığımız məqamlarda dinləyici, hətta vaxtını hədə yerə qurban verməklə, son dərəcə hövsələli olmağa çalışmalıdır. Bir çox hallarda refleksiz dinləmə danışıqlar prosesi iştirakçıları arasında ciddi problemlərin müzakirəli zamanı əsl körpü rolunu oynayır.

Xüsusilə diplomatik danışıqlar, protokol görüşləri, tele-dialoglar üçün refleksiz dinləmə çox əlverişlidir. Lakin zahirən hər şeylə razılaşmaq təsiri bağışlasa da, *passiv* dinləmə «susub dinləmək» və yaxud məcazi mənada «ağzına su alıb durmaq» anlamında başa düşülməməlidir. Çünki, ən *passiv* dinləmənin özündə də daxili bir aktivlik yaşayır.

Bunu dinləyicinin nitqin predmetinə qeyri-verbal vasitələrlə olan münasibətində, jestlərində (başını yuxarı-aşağı tərpətmək – razılıq; başını sağa-sola yelləmək – etiraz və s.), üzünün mimikasında (qaşların çatılması, dodaqların büzülməsi və s.) müşahidə etmək bir o qədər də çətin deyildir. Etiket qaydaları ünsiyyət prosesində qeyri-verbal vasitələr-dən istifadə olunmasının tam nəzarətə götürülməsini tələb edir. Əks halda refleksiz dinləmənin sınırları dərhal pozulmuş olur. O da qeyd

olunmalıdır ki, ünsiyyət aktında hər hansı formada ideal dinləmə qeyri mümkündür. Əslində dinləmənin növlərə ayrılması da şərti xarakterlidir. Ən azı ona görə ki, danışqların (ünsiyyətin) iştirakçıları ən müxtəlif subyektlər kimi bir sıra fərdi keyfiyyətləri (temperament, intellektual səviyyə, psixoloji durum, vərdişlər, yaş, cins və s.) ilə səciyyələnilər.

Odur ki, eyni bir məqam daxilində dinləmənin bütün növlərindən istifadə olunur. Lakin bu zaman onlardan hər hansı birinə üstünlük verilməsi məqsəd və strategiya ilə bağlıdır. Heç bir tərəddüd etmədən qeyd olunmalıdır ki, bir çox məqamlarda passiv dinləmə statusla nizamlanır.

Refleksli (aktiv) dinləmə. Bu zaman danışan və dinləyən arasında nitq predmetinə münasibətdə maraq yüksək olduğundan qarşılıqlı anlaşma yolunda, demək olar ki, heç bir maneə gözlənilmir. Anlaşma üçün danışmaq nə dərəcədə zəruridirsə, dinləmə ondan da artıq əhəmiyyətlidir. Odur ki, refleksli dinləmə danışanla əks əlaqəyə yönəldilmiş fəaliyyət forması kimi baxılmalıdır. Refleksli dinləmə tərzi dinləyiciyə hər an danışanın fikirlərinə alternativ təkliflər, mülahizələr ortaya atmağa şərait yaradır.

Danışanın nitqinə yalnız bunun üçün əlverişli məqam yarandıqda müdaxilə olunmalıdır. Belə olduqda məqsədin gerçəkləşməsi yolunda yaranacaq maneələrdən qaçmaq asandır.

Refleksli dinləməni sözlə şərh etmək asan, ünsiyyət zamanı isə realizə etmək olduqca çətindir. Bunun üçün hər kəs özündə vərdişlər kompleksinin formalaşmasına cəhd etməlidir. Qeyd olunduğu kimi refleksli dinləmə aktiv dinləmədir və bu zaman dinləyicinin ixtiyari suallar verəcəyi qabaqcadan danışana bəlli olmalıdır. Daha doğrusu, danışan hadisələrin necə cərəyan edəcəyinə psixoloji cəhətdən hazır olmalıdır. Danışanın ali məqsədi odur ki, dinləyici onu istədiyi kimi, düzgün başa düşsün. Şəksiz ki, dinləyici də öz növbəsində ona ünvanlanan məlumatın düzgün başa düşüldüyünə əmin olmalıdır və bunu yoxlamalıdır.

Müxtəlif fəaliyyət sferalarında insanları bu və ya digər

formada metodlar tətbiq etməklə digərləri tərəfindən öz iradəsinə tabe etmək mümkünsə, bunu daha yaxşı formada dil vasitəsi ilə etməyə cəhd göstərilməlidir.

Sadəcə, təcrübədə sınınmış çoxsaylı metodlar mövcuddur və bu metodlara üz tutmaq tələb olunur. Bir vaxtlar SSRİ adlı böyük bir dövlətə başçılıq etmiş N. Xruşovun BMT-nin tribunasını ayaqqabısının dabanı ilə döyəcləməklə auditoriyanın diqqətini cəlb etmək cəhdi, yəqin ki, hələ uzun müddət mütəxəssislərin fikir ayrılıqlarına səbəb olacaq. Mötəbər bir məclisdə yüksək dövlət adamının ədəbsiz davranışını sovet mətbuatı o vaxtlar böyük siyasi şücaət kimi dəyərləndirirdi. O, guya bu hərəkətiylə «... Biz istəsək kapitalist dünyasını ayağımızın altına salıb əzə bilərik» fikrini çatdırmaq istəyibmiş. Heç şübhəsiz ki, nitq mədəniyyəti və etiket prizmasında auditoriyaya belə münasibət, davranış tərzii, xoş təsir oymayırdı.

Ümumiyyətlə, diplomatik danışıqlar sferasında bu tipli «gedişlər» sırf strategiyadır. BMT-nin 2006-cı il illik payız sessiyasında İran İslam Respublikasının o vaxtki prezidenti Mahmud Əhmədnicat çıxış edərkən ABŞ prezidenti Corc Buş zalı tərk etmişdi və bunun müqabilində İran prezidenti də analoji hərəkət etmişdi. Təbii ki, bu məqam ABŞ və İran dövlətlərinin bir-birini diplomatik qaydada tanımaması faktı və həm də tərəflərin bu gün barışmaz mövqe nümayiş etdirməsi ilə izah olunmalıdır.

Fransada Paris yaxınlığındakı Rambuye qəsridə Azərbaycan və Ermənistan prezidentlərinin Dağlıq Qarabağ münaqişəsinin nizamlanmasına dair «Minsk qrupu» həmsədrlərinin iştirakı ilə keçirilən növbəti görüşü zamanı ikincinin danışıqlardan ¹² qaçması artıq tarixin yaddaşında özünə yer almışdır.

Empatik dinləmə. Bu sayaq dinləmə zahirən aktiv (refleksli) dinləmədən bir o qədər də fərqli deyildir. Lakin məqsəd baxımından aktiv dinləmə ilə eynilik təşkil etmir.

¹² Görüş və danışıqlar 2006-cı ildə təşkil olunmuşdu. Ermənistan prezidenti «fizioloji tələbat bəhanəsi ilə» bu danışıqlardan qaçmışdı.

Empatik dinləmə zamanı diqqət məzmunundan çox danışanın hiss və duyğularının dərinliyinə tuşlanır. Ünsiyyət məqamında deyilənlərin nə dərəcədə faydalı olduğunu, ortaya qoyulan ideyanın, təklifin emosional çalarlarını üzə çıxarmaq üçün empatik dinləmə qat-qat effektivdir.

Göründüyü kimi, empatik dinləmə zamanı informasiyanın məzmununa bir qədər gizli (intim) münasibət özünü büruzə verir. Bu heç də dinləyənin nitqin predmetinə laqeydliyinin təzahürü kimi yozulmamalıdır. Danışanın özü də bununla razılaşmalıdır. Çünki empatik dinləmə bir çox hallarda danışanı səmimi qəbul etmək cəhdindən irəli gəlir.

Göstərilənlər dövlətlərarası danışığılar üçün xarakterik sayıla bilməz. Çünki maraqlar üzərində qurulan danışığılar istət-istəməz iştirakçılardan xüsusi diqqət tələb edir. Odur ki, danışan üç növ diqqətin mövcudluğunu unutmamalıdır.

1. İxtiyari diqqət
2. Qeyri-ixtiyari diqqət
3. Qeyri-ixtiyari diqqətin davamı

Diqqətin birinci forması (ixtiyari maraq) o zaman yaranır ki, dinləyici hansısa maraqlı, gözlənilməz, qeyri-adi bir informasiya məruz qalır. Bunu adresant bilərəkdən bir metod kimi də istifadə edə bilər.

Dinləyici onu maraqlandıran, çoxdan narahat edən problemlərin həllində əhəmiyyətli olan informasiya ilə üzləşdikdə ikinci formada diqqət yaranır. Sonrakı mərhələ isə bu diqqətin davamı olaraq və yaxud dinləyicinin fikirlərini alt-üst edən, onu qıcıqlandıran, əsəblərinə toxunan məlumatla bağlı ola bilər.

Razılaşmalıyıq ki, «... **Danışan əkinçi, dinləyən biçinçidir**». (P. Buast – fransız leksikoqrafı). Qeyri-ixtiyari diqqət dinləyicini yormur, çünki o məlumatı hazır şəkildə, xüsusi heç bir cəhd göstərmədən, (heç bir sual vermədən, mübahisə etmədən) əldə edir. Lakin bu cür diqqət davamlı ola bilməz və bu zaman dinləyicinin fəallaşması obyektiv hadisədir və, təbii ki, bu zəmində aktiv dinləmə prosesi başlanır.

Dinləmənin formaları

Son dövrlər dinləmənin çoxsaylı formaları sırasında **kişisayaq** və yaxud **qadinsayaq** dinləmə formalarından daha tez-tez danışılır. Bu səpkili yanaşmanın əsasında çoxillik müşahidələrlə yanaşı bir sıra cinsi xüsusiyyətlər və mentalitet faktorları durur. Etiraf olunmalıdır ki, bütün hallarda dinləmə prosesində qadınların müsbət keyfiyyətləri kişilərdən, yaxşı mənada, qat-qat yüksəkdir. Belə məlum olur ki, incə məxluq həm də olduqca həssasdır. Bu həssaslıq qadınların empatik dinləməyə daha üstünlük verməsi ilə müşahidə olunur. İngiltərənin keçmiş baş naziri, siyasət səhnəsində «dəmir ledi» kimi tanınan **Marqaret Tetçer** ən çətin danışıqların qadınlara həvalə olunmasını tövsiyə edərkən, yəqin ki, yuxarıda sadalanan keyfiyyətləri nəzərdə tuturdu.

Azərbaycan diplomatiyası tarixində də hələ orta əsrlərdə qadın diplomatların adlarına rast gəlmək mümkündür. Ağqoyunlu hökmdarı Uzun Həsənin anası Sara xatun və arvadı Dəspinə xatun danışıqlar aparmaq məharəti ilə ad qazanmışdılar. Mürəkkəb hadisə olan danışıqları dinləməsiz dəyərləndirmək çətinidir. Belə bir qənaət formalaşmış ki, kişilər yalnız 15-20 saniyə müddətində diqqətçil olurlar. Sonrakı anlarda onlar daxilən nitqin predmetinə müdaxilə etmək üçün məqam axtarırlar.¹³ Bu o deməkdir ki, kişilər refleksli dinləməyə meyllidirlər. Odur ki, kişilər qadınlarla ünsiyyətdə bir qədər çətinlik çəkirlər. Müşahidələr göstərir ki, kişilər qadınların sözünü iki dəfə çox kəsirlər. Şübhəsiz ki, bu olduqca pis və etikadan kənar bir vərdəşdir və hər kəs bu vərdəşdən can qurtarmaq üçün əlindən gələni etməlidir. Qədim yunan filosofu **Zino Stoik** bununla bağlı belə demişdir: «... **Mənə iki qulaq, bir dil verilib ki, az danışsın, çox eşidim**».

Danışıqlarda tərəflərin əlavə keyfiyyətləri də müşahidə olunur. Lakin diplomatiya sahəsində danışıqlar, görüşlər, söhbətlər əsasən reqlamentləşən olduğundan vaxt bölgüsü özü-özlüyündə müəyyənləşmiş olur. Bir anlıq etimadnamə

¹³ Атватер. Я вас слушаю. М., 1987. с. 27.

təqdim olunması mərasimini, yaxud protokol görüşlərini göz önünə gətirsək, deyilənlərin əlavə şərhə heç bir ehtiyacı yoxdur.

Çətin dinləyicilər

Çətin dinləyici anlayışı, təbii ki, hər bir fərdin özünəməxsus göstəricilərindən kənar baxıla bilməz. Ünsiyyət aktının iştirakçıları bir-birinə elə ilk addımda qiymət verməyə haqlı deyildirlər. Dinləyicinin «çətin dinləyici» olduğu qənaətinə yalnız müəyyən mərhələdə gəlmək mümkündür. Bunu üzə çıxarmaq üçün vaxt və güclü müşahidə tələb olunur. Çətin dinləyicilər aşağıdakı şəkildə qruplaşdırıla bilər:

1. «Yalançı» – bu tipli dinləyicilər elə təsəvvür yaradırlar ki, guya qarşı tərəfi çox diqqətlə dinləyirlər. Əslində isə onların bu hərəkətini yalnız etika xatirinə, qarşı tərəfə xoş gəlmək naminə edilən cəhd kimi qiymətləndirmək lazımdır. Elmi ədəbiyyatda «yalançılar» **simulyant** adlandırılır.

2. Asılı – belələri öz zahiri görkəmi ilə təsir göstərmək hissələrinə elə dərinədən qatılırlar ki, söhbətin nədən getdiyini də unudurlar.

3. Sözkəsən – danışmaq əsnasında bu tipli dinləyicilər öz ağılına gələnləri unutmaqdan ehtiyatlanan olurlar. Dərhal haqqında söhbət gedən hadisəyə oxşar hadisələrlə assosiativ əlaqələr axtarışına çıxır və bunları tələm-tələsik ortaya qoymağa can atırlar. Dinləyicinin bu cür davranışı danışanı əsəbləşdirməyə bilməz. Odur ki, sözkəsən dinləyici ilə axıracan anlaşma çox çətinidir. Onlarla söhbətin hər dəqiqə, hər hansı xırdalıq üzündən kəsilməsi ehtimali çox böyükdür.

Bəzən olur ki, dinləyicinin günahı üzündən söhbət tam başqa məcraya yönəlir. Bu isə qarşılıqlı anlaşmanın baş tutmaması, məqsədin yarımçıq qalması deməkdir.

4. Xəyalpərəst – bunlar öz daxili dünyası, daxili problemləri ilə yaşayan, daim bu problemləri götür-qoy edən dinləyicilərdir. Çox vaxt söhbətin nədən getdiyini onları, demək olar ki, bir o qədər də maraqlandırmır. Belə təəssürat yaranır ki, onlar heç qarşı tərəfi eşitmirlər.

5. Məntiqli – hər şeyi ölçüb-biçmək, əvvəlki məlumatlarla yeni məlumatları tutuşdurmaq, özünə faydalı olmayanları bir

kənara tullamaq, ağılına gələnləri müəyyən ardıcılıqla yozmaq bu tipli dinləyicilər üçün çox xarakterikdir. Yerdə qalan nə varsa onların diqqətindən kənarda qalır. Belələrini başa salmaq heç də asan deyildir.

Lakin bu o demək deyildir ki, «çətin dinləyici» ilə üzləşdikdə danışan təslimçilik mövqeyində durmalıdır. Əksinə, bu tiplərin hər birinə qarşı münasibətdə spesifik yanaşma metodlarına üz tutmaq lazım gəlir. «Çətin dinləyicini» öz istəyinə uyğun «kökləmək» üçün standart təsir mexanizmi olmasa da, danışan bunu müxtəlif suallar şəklində gerçəkləşdirmək cəhdini əldən verməməlidir.



Sualların növləri və funksiyaları

Soruşmaq ayıb deyildir – bilməmək ayıbdır.
(Atalar sözü)

Kommunikasiya prosesini sual-cavabsız təsəvvür etmək çətinidir. Bu birbaşa nitqin dialoji təbiətindən, daha doğrusu, insanların öz informasiya ehtiyaclarını ödəməyə yönələn cəhdindən, irəli gəlir. Odur ki, kommunikasiya prosesində suallardan düzgün istifadə olunmasının özü də müəyyən bacarıq tələb edir. Bundan ötrü ilk öncə sualların növlərini və funksiyalarını çeşidləmək, onlardan məqsədli istifadə etmək tələb olunur. Suallar, bir qayda olaraq, aşağıdakı məqsədlərə xidmət edir:

- 1. Məlum olmayan informasiyanı dəqiqləşdirmək.**
- 2. Mübahisəli fikirlərə münasibət bildirmək.**
- 3. Anlaşıqlı olmayan məqamları aydınlaşdırmaq.**
- 4. Ünsiyyət prosesində informasiyanı öz istəyinə uyğun ardıcılıqla ötürülməsinə nail olmaq.**
- 5. Ünsiyyət prosesində təşəbbüsü ələ almaq və tərəf müqabilini əsas mövzudan kənarlaşmağa qoymamaq.**
- 6. Qarşı tərəfi fəallaşdırmaq, uzun-uzadı danışıqdan faydalı dialoqa dəvət etmək.**
- 7. Nitq prosesində hər hansı səbəb üzündən baş verən fasilələri (pauzaları) aradan götürmək və qarşı tərəfi vəziyyətdən çıxarmaq.**
- 8. Qarşı tərəfə müsbət mənada psixoloji təsir göstərmək və informasiyanın faydalı olduğunu çatdırmaq.**

Sual-cavab bir-birini tamamlayan və nitq prosesində qarşılıqlı şəkildə bir-birini əvəzləyən amillər olduğundan ünsiyyət aktının iştirakçıları anlaşma naminə bu amillərə hörmətlə yanaşmağı özlərinə borc bilməlidirlər. Əks halda, adresat-adresant əlaqəsinin qırılması qaçılmazdır. Məhz bu səbəbdən nitq (ünsiyyət) mədəniyyəti baxımından göstərilən tələblərə norma kimi baxılmalıdır. Bu normalar əslində cəmiyyətin

«yazılmamış qanunları»dır. Onların pozulması aşağıdakı hallarda tərəflər arasında xoşagəlməz əhval yaranması ilə nəticələnə bilər.

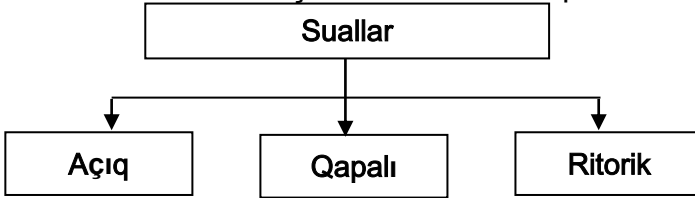
1. **Ünsiyyət zamanı danışanı qabaqlamaq, axıracan dinləmədən sual vermək.**
2. **Danışanın fikirlərinə qarşı hövsələsizlik nümayiş etdirmək.**
3. **Danışana qarşı laqeydlilik və diqqətsizlik.**
4. **İfrat emosionallıq.**

Hər dəfə özünü ağıllı, daha çoxbilən saymaq və bunları tərəf müqabilinə tuşlanan suallarla təsdiqləməyə cəhd etmək sonucda neqativ reaksiya yarada bilər. Yadda saxlamaq lazımdır ki, sual vermək taktikası cavab vermək taktikasını formalaşdırır. Bəzən ünsiyyətdə olan tərəflər arasında suallara yer qalmır. Sual verməməyin özü də bir taktikadır. Bunun nəticəsidir ki, sual verilmədikdə danışan özü də narahatçılıq hissi keçirir, fikirlərinin qarşı tərəfə tam aydınlığı ilə çatıb-çatmadığına şübhə yaranır. Müşahidələr təsdiqləyir ki, sual verilməməsi daha çox status vəziyyəti, məqam, vaxt və s. faktorlarla bağlıdır.

Sualların növlərinə gəlicə, bu məsələyə bir neçə səpkidə yanaşmaq olar. Qeyd olunmalıdır ki, elmi ədəbiyyatda sualların çeşidlənməsində müxtəliflik mövcuddur. Misal üçün, bizim «**açıq sual**» kimi təqdim etdiyimiz sual növü bəzən «**əsl sual**» adlandırılır və bildirilir ki, bu real şəkildə cavabı gözlənilən, və yaxud cavab verilməsi zəruri sayılan sual cümləsidir (*Axşam evdə olacaqsan?, Kənddən nə vaxt qayıtmısan? və s.*). Bu tipli yanaşmanın da müəyyən müsbət cəhətləri var.

Diqqətlə yanaşsaq görürük ki, bəzən suallar təsdiq edir, yeni sual elə qoyulur ki, ona mütləq müsbət, özü də təsdiq şəklində, cavab qaçılmaz olur (***Mən deyənlərin özünüz şahidi olma-mısınız? Olmusunuz.***). Bəzən isə sual tərzində inkar əksini tapmış olur. (***Bəlkə düşünürsünüz ki, mənim ağılim işləmir?, Bəs mənim gözlərim kordur?***). Razılaşmalıyıq ki, emosi-onallığa xidmət edən çoxsaylı suallar ritorik xarakterlidir, yeni birbaşa cavab tələb olunmadıqda belə diqqəti çəkmək,

dinləyiciyə təsir göstərmək imkanları olduqca genişdir (**Görəsən yazım-yazma-yım?, İndi mən nə etməliyəm?**). Əslində danışan «**məsləhət-sualı**»na üz tutmaqla sonrakı fikirlərinin açıqlanmasına şərait yaradır. Bütün hallarda dinləyici sualların üç növündən biri ilə üzləşir və buna müvafiq cavab hazırlayır.



Bəzi mənbələrdə sualların çeşidlənməsində daha çox məqsəd meyarı ön plana çəkilir. Tutaq ki, müəllim dərəcəyə başlamamışdan auditoriyaya «**Ötən müəhazirəmizdə biz nədən danışmışdıq?**» – sualı ilə müraciət edir. Bu sırf açıq sualdır. Lakin bunun «**süzgəc sual**» kimi qiymətləndirildiyinə də rast gəlirik. Burada əsas meyar dinləyənin, auditoriyanın yeni müəhazirəyə, yeni informasiyanı qəbul etməyə nə dərəcədə hazır olduğunu öyrənməkdir.

Yeri gəlmişkən, qeyd olunmalıdır ki, sualları kompüterdən, internet şəbəkəsindən və digər informasiya mənbələrdən də götürmək olar. Lakin bunu canlı ünsiyyət prosesi ilə eyniləşdirmək doğru deyildir.

Danışmaq yalnız insanlar arasında baş verən bir prosesdir. Sual cümlələrinin qrammatik vasitələri onları nitq axarında dərhal seçməyə imkan yaradır. Yəni kommunikativ baxımdan sual cümləsi nəqli, əmr və nida cümlələrinə qarşı qoyulur. Bu vasitələr əsasən aşağıdakılardır:

1. **Sual intonasiyası.** Sualın mənası ilə bağlı olan söz bu zaman yüksək tonda tələffüz edilir.
2. **Söz sırası.** Bu zaman sualın əlaqədar olduğu söz cümlənin əvvəlində işlədilir.
3. **Sual sözləri.** Bu sərəya sual əvəzlilikləri, sual zərfləri, sual ədatları daxildir.

Yəqin ki, bu sərəya qeyri-verbal ünsiyyət elementi olan «**sual dolu baxışlar**» da əlavə oluna bilər.

Sınaq sualları

1. Kommunikasiya nədir?
2. İşgüzar kommunikasiya anlayışı na nələr daxildir?
3. Rol və statusa görə kommunikasiya necə qurulmalıdır?
4. Kommunikasiyanın əsas funksiyaları hansılardır?
5. Korporativ kommunikasiya nədir?
6. Kommunikasiya, ünsiyyət və danışıqların fərqi varmı?
7. Dil və nitd haqqında nə bilirsiniz?
8. Dilin və nitqin funksiyaları hansılardır?
9. Kommunikasiyanın formaları hansılardır?
10. Mübahisə və müzakirənin qaydaları nədən ibarətdir.
11. Polemika. Dialoq
12. Transakt nədir?
13. İşgüzar söhbət necə aparılır?
14. İşgüzar iclas və müşavirənin keçirilməsi nəyi tələb edir?
15. Kommunikativ maneələri necə aradan götürmək olar?
16. Kommunikativ məqam anlayışına nələr daxildir?
17. Dinləmə kommunikativ fəaliyyətin tərkib hissəsi kimi.
18. Sualların növləri və kommunikativ məqsəd.

2. Yazılı işgüzar kommunikasiya

- 1.Müasir azərbaycan dilinin üslubları
- 2.Sənədlərin unifikasiyası
- 3.Sənəd anlayışı və funksiyaları
- 4.Məlumat-informasiya və təşkilati-sərəncam sənədləri
- 5.Sənədlərin funksiyaları
- 6.Sənədlərin təsnifatı
- 7.Məktublər
- 8.Akademik kommunikasiya
- 9.Kommunikativ strategiya və yaradıcılıqtexnologiyası



Müasir Azərbaycan dilinin üslubları

Üslub eynilə insandır.

J. Büffon

Nitq dildən ünsiyyət məqsədi ilə istifadə olunması prosesidir. Bu proses çox müxtəlif məqamlarda ayrı-ayrı fərdlər arasında, kollektiv daxilində baş verən prosesdir. İctimai həyatın saysız sferalarında, sosial qruplar və əmək kollektivləri arasındakı ünsiyyət birbaşa üslubiyyət tədqiqatlarına daxildir. Çünki üslub yalnız dildən istifadə olunduqda yaranır. Nitq fəaliyyət növü olduğundan üslubiyyət də funksionaldır. Üslubi ixtisaslaşma, qeyd etdiyimiz kimi, fəaliyyət sferasının təsiri altında baş verir. Bir növ, tipik məqamlarda insan tipik dil vahidlərindən istifadə etməklə tipik nitq aktı qurur. Bu incəliyi hələ ötən əsrin əvvəllərində fransız tədqiqatçısı Mişel Breal belə vurğulamışdır: «... **Hərbiçinin, rahibin, kəndlinin fəaliyyət formaları fərqlidir. Onların hamısı anadangəlmə eyni bir dildə danışsalar da, sözlərinin çalarlıqları bir-birinə bənzəmir**».

Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyevin 02 sentyabr 2020-ci il tarixində Yunanıstanın ölkəmizdə yeni təyin olunmuş səfirinin etimadnaməsinin qəbulu istifadə olunmasına qadağa qoyulmadığından nitqdə, nisbi mənada, sərbəstlik duyuruq.

Dilin və nitqin funksiyaları bir-biri ilə qarşılıqlı münasibətdə olduğu kimi, funksional üslublar da daimi inteqrasiyada olur və bütün fəaliyyət sferalarına xidmət edir. Funksional-üslubi və emosional-ekspressiv çalarlıq bütün dil vahidlərinə şamil oluna bilməz. Dildə elə sözlər vardır ki, xüsusi halda heç bir ictimai fəaliyyət sferası ilə bağlı deyildir. Bunlar neytral sözlərdir. Bu sözlər öz leksik mənasından başqa əlavə heç bir keyfiyyətə malik deyildir. Qeyd edək ki, rəsmi-əməli funksional üslubun diplomatiya yarımüslubu üçün bu tipli vahidlər daha sərfəli və işləkdir. Bu da bütövlükdə həmin üslubun özünəməxsusluğuna

dələlət edir. Elmi ədəbiyyatda funksional üslubların sayının beş olduğu göstərilir. Şifahi nitq üslubları isə saysızdır.

XVIII əsrdə yaşamış fransız təbiətşünası **J. Büffon** 1758-ci ildə «Üsluba dair mülahizələr» kitabını yazdı. Həmin kitabda səslənən «**Üslub eynilə insandır**» (*stule e'est ole le homme*) aforizmi fərdi üslubların çoxsaylılığını bir daha təsdiqləyir.

Kommunikasiya və üslubiyyat arasındakı bağlılığa diqqət yetirilməli və fəaliyyət sferasında üslubi tələbləri qorumaq lazımdır. Üslub anlayışı yalnız dilin ifadəlilik vasitələrindən məqsədəuyğun istifadə olunması ilə bağlıdır və dilxarici faktorların təsiri altında formalaşır. Bu proses, yeni üslubi formalaşma, kortəbii proses deyildir və özünəməxsus qanunlarla tənzimlənir. Dil həyatın müxtəlif sahələrində müəyyən məqsəd baxımından istifadə olunur. Nəticədə isə dilin istifadə olunduğu sahələrdə ənənəvi işləklilik və buna uyğun dil vahidlərinin ünsiyyətin aparıcı elementinə çevrilməsi sürətlənir.

Odur ki, üslubformalaşdırıcı elementlər arasında fəaliyyət sahəsinə uyğun düşüncə tərzii və tərəkür forması baza kompleks rolunu oynayır. Bu kompleks funksional üslubların çeşidlənməsində başlıca meyar kimi qəbul olunur və ayrı-ayrı üslubların özülüklərinin müəyyənləşdirilməsinə xidmətə edir.

Misal üçün, ictimai fəaliyyət dairəsinə görə elm sahəsində çalışanların tərəkür tərzii elmi üslubda öz əksini tapır. Rəsmi-əməli üslub isə əsasən inzibati idarəçilik sahəsində ünsiyyətə zamanı söylədiyi «... **Cənab səfir, mən sizinlə açıq danışacağam. Sözsüz ki, diplomatların özlərinə məxsus ünsiyyət üslubu olur. Mən diplomatlar hazırlayan institutda təhsil almışam. Ona görə də mən diplomatik dilin nə olduğunu bilirəm.**» fikrində də deyilənlər öz təsdiqini tapır.

Həqiqətən, bizim hər birimiz bir çox peşə sahiblərini onların danışığına (nitqinə) görə çətinlik çəkmədən müəyyənləşdirə bilirik. Bu sırada diplomatlar və siyasət adamları da istisnalıq təşkil etmir. Hətta el arasında çox sanballı danışığı olanlara «diplomat» deyirlər. Lakin bu o demək deyildir ki, hər bir fəaliyyət sferasının sırf özünəməxsus üslubi çalarlığı olan dil vahidləri toplusu mövcuddur və bu vahidlərdən digər üslublarda

istifadə olunmamalıdır. Əslində bütün hallarda dildəki sözlərdən xidmət edir və bir sıra özülülüklərlə digər funksional üslublardan seçimlidir. Beləliklə, **üslubiyyat dilin ehtiyatları, işlənməsi və ifadəlilik imkanlarını öyrənən elm sahəsidir.** Bir qədər də geniş açıqlasaq, üslubiyyat dilin ifadəlilik vasitələrinin məqsədəuyğun şəkildə istifadə edilməsinin qayda və qanunlarından, xüsusiyyət və əlamətlərindən, habelə ifadə vasitələrinin sistem təşkil etməsi xüsusiyyətlərinə görə formalaşan müxtəlif üslubların əlamətdar cəhətlərindən bəhs edən bir elmdir. Üslubiyyat üç bölmədən ibarətdir:

I. Leksik-qrammatik üslubiyyat. Bu bölməni üslubi ehtiyatlar bölməsi də adlandırırırlar. Dil vahidlərinin neytrallığı, üslubi çalarlıq, emosional-üslubi çalarlıq, söz və söz birləşmələri, cümlələrin variantları bu bölmədə öyrənilir. Daha doğrusu leksik qrammatik üslubiyyat dil vahidlərinin «pasportlaşması» prob-lemını öyrənməklə məşğuldur.

II. Funksional üslubiyyat. Ədəbi dilin üslublar sistemini öyrənən bölməsidir.

III. Nitq üslubiyyatı. Nitqin predmeti və məqamına uyğun olaraq mətnin quruluşu qanunauyğunluqlarının öyrənilməsi ilə məşğul olur.

Göründüyü kimi, dil üslubiyyat üçün baza rolunu oynayır. Lakin dil və üslub problemlərinin öyrənilməsi üçün göstərilən bölmələrin hər üçünün vəhdəti olmalıdır.

Üslub (stil) termini yunan mənşəli «**stilios**» sözündədir. Hərfi tərcüməsi «**çubuq**» mənasındadır. Ərəbcə «üslub» tərz, düzmək mənalarına yaxındır. Qədim dövrlərdə yazı mumla örtülü taxta lövhələrdə itiüclu çubuqla yazılırdı, daha doğrusu cızılırdı. «Stil» adlanan çubuğun digər ucu isə yastı yonulardı. Səhv yazını düzəltmək üçün çubuğun yastı ucu ilə mumu hamarlayıb təzədən yazardılar. Bu isə bir daha onu təsdiqləyir ki, üslubiyyat (stilistika) yarandığı dövrdən praktik əhəmiyyətli olub və dildən düzgün istifadə olunmasına xidmət edib. Ancaq bu sahədə elmi araşdırmalar əsasən əsrimizin ortalarına təsadüf etdiyindən üslubiyyatı cavan elm sahəsi adlandırırırlar.

Əslində üslub termini çoxmənalıdır və mənşəcə ərəb dilinə

məxsusdur. Ədəbi dilimizə orta əsrlərdən keçən həmin söz hazırda «stil» terminin qarşılığı kimi işlənir.

Ədəbi dildə gedən funksional ixtisaslaşmanın bəşər mədəniyyətinin ən böyük nailiyyətlərindən olan yazı ilə bağlılığı üslubiyyatın bu və digər dərəcədə hələ qədimdən mövcud - luğuna şübhə doğurmur. Funksional üslublar da tarixi kateqoriya və ədəbi dilin inkişaf səviyyəsinin konkret mərhələsində bu və ya digər üslub yaranır, inkişaf edir və hətta sıradan çıxır. Funksional üslubların ədəbi dildə sayı ilə bağlı fikir ayrılıqlarının mövcudluğu da məhz bu qeyri konkretliklərlə izah olunur.

Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi təfəkkür tərzilə vəhdət təşkil edən kommunikativ ixtisaslaşma prinsipi əsas götürüldükdə müasir Azərbaycan dilində aşağıdakı funksional üslublar mövcuddur:

- 1.Məişət ünsiyyət üslubu;**
- 2.Bədii üslub;**
- 3.Elmi üslub;**
- 4.Rəsmi-əməli üslub;**
- 5.Publisistik üslub.**

Ədəbi dilin funksional üslublarını bir birindən fərqləndirən başlıca əlamətlərdən biri də nitq üslubudur. Ümumiyyətlə, üslub anlayışı dilçilikdə nitqlə bağlıdır. «Nitq üslubu» deyərkən funksional üslubun özünəməxsus sistemi nəzərdə tutulur. Konkret tarixi şəraitlə bağlı funksional üslubun fəaliyyət dairəsi genişlənir və «üslubi qollar» yaranmağa başlayır. Daha sonra isə müstəqilləşməyə doğru inkişaf edir. Bu proses funksional üslubların genişlənməsinin ilkin mərhələsidir. İkinci mərhələdə isə funksional üslubun daxilində differensasiya başlanır. Həyatın ən müxtəlif sahələrində onlarca, hətta yüzlərcə işçi kağızdan istifadə olunur. Hansısa nazirliyi, idarə və müəssisəni bu səpkili sənədlərsiz təsəvvürə gətirməyin özü də ağılasıqmazdır. Elmin və texnikanın sürətli inkişafı ilə bağlı güclü informasiya axınına da bu sərəya əlavə etsək işçi kağızların öyrənilməsinin nə dərəcədə zəruri olduğunu izah etməyə əlavə heç bir ehtiyac yoxdur

Bəzən belə təsəvvür yaranır ki, müasir kompüter texnolo-

giyası, faks və internet sistemləri insanı «kağız yükündən» xilas etməyə qadirdir. Əslində isə bunlar yalnız müasir texniki vasitələr kimi informasiya mübadiləsinin tezləşdirilməsinə xidmət edir. Sənədlər, onların tərtibatına verilən tələblər, siyasi və hüquqi mahiyyəti dəyişməz olaraq qalır. Bir vaxtlar Frans Kafkanın «...Əzabkeş insanlığın qandalları dəftərxana kağızındandır» deməsində gizli bir həqiqət vardır.



Rəsmi-əməli funksional üslub bilavasitə dövlətlərarası münasibətlər, diplomatiya, sosial-ictimai və hüquqi, dövlətçilik və ictimai fəaliyyət sferalarında yazışmaların aparılması, müvafiq sənədlərin, məktub və işçi kağızların, qərar və layihələrin yazılması və tərtibinə xidmət edir. Təbii ki, rəsmi işgüzar danışıqların aparılması və şifahi nitqin qurulması rəsmi-əməli funksional üslubun kanonlarından kənar deyildir. Bu tək cə istəklə bağlı deyildir, əslində zərurətdir. Digər üslublardan fərqli olaraq rəsmi-əməli üslub daha çox qapalı və sabit səciyyəlidir. Bu onunla izah olunmalıdır ki, yuxarıda sadaladığımız fəaliyyət sferalarının demək olar ki, hamısında tarixi təcrübədə sınaq edilmiş formaların və sintaktik konstruksiyaların istifadə olunmasına üstünlük verilir.

Ünsiyyət elementlərinin daimi elementlərinə çevrilən dil işarələrinin yeniləşməsi xüsusilə diplomatik fəaliyyət üçün xarakterik sayıla bilməz. Çox nadir hallarda diplomatlar yazışmalarda ənənəvi sərhədləri aşırırlar. Rəsmi-əməli funksional üslubun konservativ olması, özünəməxsus leksika, morfolojiya

və sintaksisə malik olması yazışmalarda söz qıtlığından asılı deyildir. Digər tərəfdən müasir mərhələdə dillərarası münasibətlərdə iki vacib faktor qloballaşmaqda davam edir.

1. İctimai təfəkkürdə «**diferensiasiya**», ixtisaslaşma baş verir. Məhz bu zəmində dilin zənginliyinə yol açılır.

2. Cəmiyyətin subyektlərinin maraq dairəsi genişləndikcə funksional üslublar arasında «**integrasiya**» faktoru xeyli aktuallaşır.

Rəsmi-əməli funksional üslub haqqında ortaya qoyduğumuz fikirlər olduğu kimi digər dillərdə də mövcuddur. Əgər bu üslubun tam açıqlaması üzərində düşünsək, istər-istəməz fikirlər üst-üstə düşməlidir. Yəni, rəsmi-əməli üslub kifayət qədər yığcam, emosional-eksspressiv leksikanın yer almadığı, konkretliyi və dəqiqliyi ilə seçilən bir üslubdur. Bu üslubda yüksək dərəcədə tərtibatçılıq mədəniyyəti tələb olunur. Ancaq bütün hallarda söhbət dildən getdiyindən qeyd olunmalıdır ki, dil vahidlərindən məqsədyönlü istifadə olunması birbaşa təfəkkür tərzii ilə bağlıdır və tərtibatçılıqla qarışdırılmamalıdır.

Tərtibatçılıq hətta peşəkarlıq da sayıla bilməz. Bu olsa-olsa səriştə kimi qiymətləndirilməlidir və vərdişdən kənar deyildir. Beləliklə, rəsmi-əməli üslubda dil bilmək səviyyəsi yalnız hazır qəliblərdən, sintaktik konstruksiyalardan (ştamplardan, klişelərdən, freymlərdən) istifadə olunmasına yol açmır, əslində sənədin məzmun dolğuna xidmət edir. Rəsmi-əməli üslub müxtəlif janrlardan istifadə olunmaqla diplomatik fəaliyyət sferasında beynəlxalq müqavilələrdən və sazişlərdən tutmuş ən xırda sənədlərə qədər nə varsa orada özünü təzahür etdirir və öz hökmünü iki istiqamətdə vermiş olur.

1. **Maksimum dəqiqlik.** Bu tələb sənədin məzmununa daxil olan hər hansı dil işarəsinin, bütövlükdə isə mətnin yanlış və yaxud ikili şərh olunmasını mümkünsüz edir.

2. **Dil elementlərinin standartlaşması.** Bu zaman dilin leksik, morfoloji, sintaktik vahidlərinin seçilib işlənməsi zərurətə çevrilir və sənədin tərtibatı vahid tələblər əsasında aparılır, yəni trafaretləşmə hadisəsi baş verir.

Rəsmi-əməli üslubda sözlərdən istifadə olunmasına əslində

heç bir məhdudiyət qoyulmur. Çünki söz fikrin istifadə vasitəsi olaraq ünsiyyətə (yazılı və şifahi) xidmət edir. Ədəbi dilin ehtiyatları bir çox məqamlarda neytrallıq kəsb etməklə bu funksiyanı yerinə yetirir və yalnız bu prosesdə (dildən nitqə istifadə olunduqda) üslubi çalarlıq qazanır. Rəsmi-əməli üslub üçün səciyyəvi olan xüsusi leksika da mövcuddur. Bunlar terminoloji vahidlər kimi yüksək informativli vahidlərdir. Bu sıraya aşağıdakıları daxil etmək olar:

1. dəftərxana terminologiyası;
2. peşə terminləri;
3. arxaizmlər.

Qeyd etdiyimiz kimi funksional üslublar və eləcə də altüslublar ayrı-ayrılıqda tədqiqat obyektinə ola bilər. Ancaq rəsmi-əməli funksional üslubun diplomatiya altüslubunu öyrənmək ehtiyacı bu sahənin Azərbaycan dilçiliyində ümumiyyətlə öyrənilməməsi faktı ilə izah olunur. İşçi kağızların çoxluğu son illərdə tədqiqatçıları rəsmi-əməli funksional üslubda aşağıdakı altüslubları ayırmağa vadar edib:

1. Qanunvericilik altüslubu – qanunların və digər dövlət aktlarının dil və üslub xüsusiyyətləri, eləcə də tərtibi prinsiplərinin öyrənilməsi ilə məşğuldur.

2. Təlimat və metodik göstərişlər altüslubu – burada nazirlik və baş idarələrin təlimatları, metodik tövsiyələr və s. öyrənilir.

3. Sərəncamlar altüslubu – sərəncamlar, əmr və göstərişlər bu altüslubun əsas tədqiqat obyektidir.

4. Statistika altüslubu – statistik məlumatların hazırlanması ilə bağlı problemlər öyrənilir.

5. Texniki məlumat altüslubu – elmin və texnikanın müxtəlif sahələri ilə bağlı məlumatların çeşidlənməsi, informasiya banklarının hazırlanması problemləri bu altüslubda öyrənilir.

6. Diplomatiya altüslubu – dövlətlərarası münasibətlər və diplomatiya sahəsindəki yazışmalara daxil olan sənədlərin dil və üslub xüsusiyyətləri, tərtibi prinsipləri öyrənilir.

Rəsmi-əməli funksional üslubun diplomatiya altüslubunun araşdırılmasının qarşıya məqsəd kimi qoyulması, göründüyü

kimi, təsadüfi deyildir. İnsan fəaliyyətinin bütün sahələri üçün səciyyəvi olan ünsiyyət forması və ünsiyyət elementləri mövcuddur. Xüsusi peşə hazırlığı, səriştə, termin və anlayışlara bələdliyi olmadan insan fəaliyyət sahəsinin predmetini əks etdirməkdə aciz olardı. Bununla yanaşı müasir işgüzar yazışmalara daxil olan kağızların tərtibinə verilən tələblər əsasən bunlardan ibarətdir: **neytral ifadə tərzii, informasiya dolğunluğu, yığcamlıq, məzmun aydınlığı** və s. Bu kimi tələblərdə yanaşı işçi kağızların dili **unifikasiyaya meylliliyi, dil vahidlərin işlənmə tezliyinin yüksək olması** və digər spesifik xüsusiyyətlərə malikdir. Sənədlərin tərtibi zamanı bütün bu incəliklərin gözlənilməsi zəruri şərtlərdən sayılır. Bu sahədəki sənədlərin hazırlanması zamanı çalışmaq lazımdır ki, **«Sözlərin yeri darısqal, fikirlərin meydanı geniş»** olsun.

Rəsmi əməli üslubun diplomatiya altüslubu xarici siyasət, dövlətlərarası münasibətlər və diplomatik fəaliyyətin əsasında durur. Məramı dinc vasitələrlə qarşılıqlı münasibətləri qurmaq, qorumaq və inkişaf etdirmək olan diplomatiya sənəti qədim və özünəməxsus sənət növüdür. Özü də, daha çox, yazılı sənət növüdür. Bu sahədəki sənədlər (nota, kommünike, bəyanat, bəyannamə, saziş, müqavilə və s.) də spesifik tərtibat və dil elementləri ilə seçilir.

Müasir diplomatiya dərsləklərində və sözlüklərdə diplomatiya dilinin iki mənası göstərilir. Birinci mənada diplomatiya dili diplomattik yazışmaların, yəni dövlətin xarici siyasət dairəsinə daxil olan sənədlərin, beynəlxalq müqavilələrin, bəyannamə və sazişlərin dili mənasında işlənir. İkinci mənada diplomatiya dili diplomatik sənədlərin dil və üslub elementləri, diplomatiya üçün səciyyəvi olan termin və anlayışların toplusunu bildirir.¹⁴

¹⁴ Дипломатический словарь. М., т. I, с. 447; Abbasbəyli F., Cəfərov V., Qafarov Z. Diplomatiya terminləri lüğəti. B. 2001. s. 57.

Sənədlərin unifikasiyası

Müasir mərhələdə işçi kağızlara verilən tələblərdən biri də informasiya tutumunun artırılmasıdır. Bu tələb əslində əvvəl söylədiyimiz konkretlik və yığcamlıqla bir növ ziddiyyət təşkil edir. Lakin bu heç də belə deyildir. Məhz konkretliyin və yığcamlığın gözlənilməsi şərtiylə sənədlərin informativliyinin artırılmasından söhbət gedir. Bəs belə çətin vəzifənin öhdəsindən gəlmək üçün nədən başlamaq və necə başlamaq lazımdır. Sualın belə qoyuluşu sənədlərin dili ilə bağlı bütün incəlikləri götür-qoy etməyi, mətnlərin informasiya yükü olmayan vahidlərdən (bunlar ümumi sözlər adlanır) təmizləməsini, standart sintaktik konstruksiyaların və trafaret mətnlərin yaranması tələbini qarşıya qoyur. Bütün bu sadalananlar isə çoxpilləli unifikasiya prosesi nəticəsində öz uğurlu həllini tapa bilər. Bəs unifikasiya nədir və diplomatik sənədlərin timsalında bu proses hansı özülüklərə malikdir.

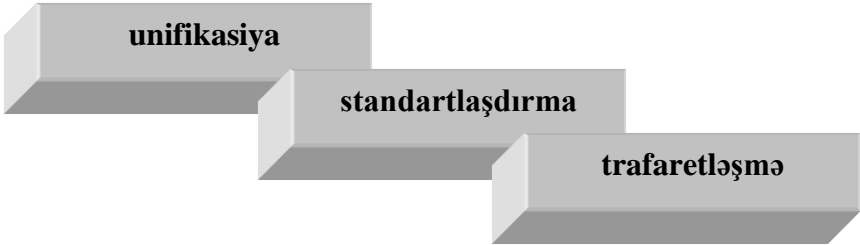
Əvvəlcə onu qeyd etmək lazımdır ki, diplomatik sənədlərin unifikasiyası rəsmi əməli üslubun digər altüslublarında baş verən unifikasiya prosesi ilə eyniləşdirilə bilməz. Bununla belə, bütövlükdə rəsmi-əməli üslubda unifikasiya hazırki mərhələdə çox sürətlidir və demək olar ki, diplomatik sənədlərin bütün elementlərini əhatə edir və ilk növbədə onların klassifikasiyası ilə bağlıdır. Dildə unifikasiya prosesi aşağıdakı ardıcılıqla gerçəkləşir:

1. Dildə oxşar formaların tapılması – **unifikasiya**;
2. Sabit sintaktik konstruksiyaların yaranması – **standartlaşma**;
3. Eynitipli mətnlərin yaranması – **trafaretləşmə**.

Bu mərhələlərin hər biri haqqında ayrıca söhbət açmamışdan onu qeyd etmək lazımdır ki, bunların hər üçü arasında ortağ nöqtələr mövcuddur, daha doğrusu bağlılıq güclüdür. Odur ki, sənədlərin unifikasiyası haqqında dolğun təsəvvür göstərilən mərhələlərin araşdırılması nəticəsində yarana bilər. Unifikasiyanın ilkin mərhələsində dildə oxşar formaların

tapılması təbii prosesdir və oxşar həyati məqamların dil vahidləri vasitəsi ilə əks olunmasıdır. Uzun illərin təcrübəsi nəticəsində yaranan oxşar formalar yalnız formal xarakter daşıyır. Unifikasiya prosesi sənədlərin klassifikasiyası ilə bilavasitə bağlıdır. Odur ki, sənədin hansı məqsədlə yazılması onun məzmununu müəyyənləşdirir və bu zaman müxtəlif sənədlərin eynitipli olacağı mətnin leksik və dil formullarının formalaşmasında daha tez nəzərə çarpırsa, digər tərəfdən strukturla bağlıdır.

Rəsmi-əməli üslubun altüslubları üçün səciyyəvi olan sənədlərin əksəriyyəti standartlaşmış, yaxud reqlametləşən sənədlərdir. Bu terminlər eyni anlayışı, sənədlərin qəbul olunmuş nümunələr əsasında tərtib olunmasını ifadə edir. Bu proses zamanı nəinki məzmunun standart sintaktik konstruksiyalarla ifadəsi, hətta sənədlərin rekvizitləri, bəzən sənədin yazıldığı kağızın formatları da vahid tələblərlə nizamlanır.



Yalnız rəsmi-əməli yazışmalara daxil olan sənədlərin standartlaşdığı haqda fikir yürütmək, əlbətdə, sadələşmədir. Bu və ya digər dərəcədə nitq fəaliyyətinin bütün sahələri üçün standartlaşma təbii, obyektiv və progressiv hadisədir. Bu prosesin başlıca məqsədi ünsiyyətin ən müxtəlif məqam və məqsədlərinin tələblərinə uyğun hazır yığcam qəliblərin formalaşmasından ibarətdir.

Ümumiyyətlə, ədəbi dilin inkişaf səviyyəsi, təkmilləşməsi elastikliyi bilavasitə standartlaşmanın səviyyəsi ilə ölçülür. Çünki hazır qəliblərin kasadlığı ünsiyyəti çətinləşdirir, konkret

məqamlar üçün yeni-yeni dil formulları seçilməsinə vadar edir. İstənilən nəticəni isə hər dəfə əldə etmək çətinidir.

Karl Fosler hazır ifadələri işlətməkdənsə fərdi okkazaionalizmlər işlətməyin üstünlüyündən bəhs edərək yazmışdır: **«Təkrarlama tutuqşunun işidir. Odur ki, onun heç bir üslubu yoxdur. Tutuqşu dili təkrar edir, lakin dilə yaradıcı münasibət bəsləyə bilmir. Bizim hər birimizdə bir az tutuqşuluq vardır. Bu da nitq qabiliyyətimizdə olan qüsurdur, yəni nitqimizdəki passivlikdir, hazır ifadələri işlətməkdir».**

Bəzən elə güman olunur ki, stanlartlaşma sənədlərin dilini quru və cansız edər, yaradıcı meylləri heçə endirir. Əlbətdə, bu cür düşüncə tərzinə haqq qazandırmaq olmaz. Akademik L. Şerbanın yazdığı kimi, dildə hazır sintaktik konstruksiyalar, **«hazır fikirlər»** mövcuddur və insan böyük həvəslə onlardan istifadə edir. **«Dəftərxana üslubunun əsas məqsədi vəziyyəti olduğu kimi, düzgün əks etdirməklə nəticə əldə etməkdir»**¹⁵. Xüsusilə rəsmi-əməli üslubda və publisistik üslubda bu tipli sabit konstruksiyalar daha işləkdir. Hazır qəliblər əslində təfəkkürün ən incə kanonlarını əks olunmasında semantik, üslubi və ekspressiv bənzərsizliyi olan vahidlərdir. Sənədlərin hazırlan-masında standart konstruksiyalardan məqsədli istifadə olun-ması həm ünsiyyət, həm də informasiyanın ötürülməsi baxı-mından olduqca əlverişlidir. Bununla yanaşı müxtəlif funksional üslublara xas olan standartlaşma eyniləşdirilə bilməz və hazır qəliblərin işləkliyi dil və üslub qüsuru kimi yozulmamalıdır.

¹⁵ Щерба Л. Современный русский язык. М., 1959. с. 21.

Sənəd anlayışı və funksiyaları

Sənədin yaranmasında və formalaşmasında insan fəaliyyəti vacib amildir və bu fəaliyyət öz əksini sənəd üzərində tapır, onun vasitəsi ilə rəsmiləşdirilir. Fəaliyyət zamanı müxtəlif sahələrlə və şəxslərlə münasibətdə olmaq, əlaqələr qurmaq, informasiyaların alınması və ötürülməsi zərurəti yaranır. Bu zaman sənəd informasiya daşıyıcısı olmaqla bərabər həm də kommunikasiya obyektinə çevrilir. Sənəd üzərində qeyd edilmiş faktlar və hadisələr hər hansı zaman, və məkan çərçivəsində baş verir. Məlumat daşıyıcılarının içərisində ən çox yayılanı kağız üzərində tərtib olunmuş mətnli sənədlərdir. Bunlar idarəetmənin təşkilində və təkmilləşdirilməsində mühüm rol oynayırlar. Bu da həmin sənədlərdə qeyd olunan məlumatın əhəmiyyətliliyi ilə müəyyən edilir. Kağız üzərində həkk olunmuş məlumatlardan uzun müddət ərzində istifadə etmək olar.

Sənədlər müxtəlif idarə və təşkilatlar, ayrı-ayrı şəxslər arasında əlaqə yaradır. Sənəd (latınca, **documentum** – nümunə, şəhadətnamə, sübut) qeyd edilmiş və zaman, məkan üzrə təyin edilmiş informasiyaya malik maddi daşıyıcıdır. Digər mənbələrdə sənəd sözünün ərəb mənşəli olmasına rast gəlmək olar. Hər iki halda sənəd sübut, dəlil deməkdir, başqa sözlə, bir şeyi, faktı təsdiq, bir şeyə olan hüququ sübut edən rəsmi kağızdır. Demək olar ki, sənədlə bağlı olan hər bir mənbələrdə sənəd anlayışının bir və ya bir neçə mənə versiyası vardır.

1. **Sənəd hər hansı faktların sübutudur.**
2. **Sənəd tarixi mənbədir.**
3. **Sənəd idarəetmə qərarlarının hazırlanması, qeydi və verilməsidir.**

Başqa sözlə, sənəd hər hansı faktı və ya hüququ təsdiq edən işgüzar məlumatdır. **Sənəd – məzmunundakı hər hansı məlumatın yazılı şəkildə zaman və məkan daxilində daşıyıcısına çevrilən, şəxsi və xidməti məqsədlər üçün istifadə olunan maddi varlıqdır.** Sənədlərdən müxtəlif idarəetmə məqsədləri üçün istifadə edilməsinə baxmayaraq bu sözün

mənasının əhəmiyyəti daha genişdir:

Göstərdiyimiz hər iki açıqlamada sənədin hər hansı faktı təsdiqləməsi inkar olunmur. Eləcə də, beynəlxalq miqyasda sənədin ümumi əlaməti - informasiya prosesində istifadə edilən yazılı məlumat vahidi kimi səciyyələndirilir. Bir sözlə, sənəd – informasiya daşıyıcısıdır. **Sənəd insan fikrindən yaranan məlumatların, hadisələrin, faktların hər hansı bir xüsusi materiallar üzərində qeyd olunmasına deyilir.** Sənəd xüsusi materialda faktlar, hadisələr, obyektiv həqiqət halları və insanın təfəkkür fəaliyyəti haqqında məlumatı müxtəlif üsullarla möhkəmləndirib, daşıyan vasitədir.

Elə sənədlər vardır ki, onun bir vəziyyətdə əhəmiyyəti olsun, digər vəziyyətdə isə əhəmiyyəti olmasın. Məsələn, adi şəxsə göndərilmiş əl vasitəsi ilə yazılmış məktub əhəmiyyətsiz olsa da, məhkəmə prosesində bundan sübut kimi istifadə edilə bilər.

Beynəlxalq standartlaşdırma təşkilatının – ISO-nun (*International Organization for Standardization*) işləyib təsdiq etdiyi beynəlxalq standarta görə **informasiya müxtəlif üsullarla hər hansı maddi daşıyıcıya yalnız hərf və rəqəmlərlə deyil, təsvir, səs və s. formada ötürülə bilər.**

XIX əsrin ikinci yarısından etibarən dünya ölkələrinin bəzi soraq nəşrlərində “dokument” terminindən törəyən bir neçə termin meydana gəlir. Məsələn, sənədçilik (təsdiq edilmiş səlahiyyət və sübut), sənədşünaslıq (sənəd haqqında elm) və s. Sonuncu deyilən termin məşhur isveçli alim **Pol Otle** tərəfindən elmi dilə daxil edilmişdir. Sənədşünaslığın nəzəriyyəsi tarixən ilk dəfə **Pol Otle** və onun həmfikri **A.Lafenton** tərəfindən işlənmişdir. Onlar 1895-ci ildə Beynəlxalq Biblioqrafiya İnstitutu yaratmışlar. Bu institut 1931-ci ildə Beynəlxalq Sənədşünaslıq İnstitutu, 1938-ci ildə Sənədşünaslıq üzrə Beynəlxalq Federasiya adlandırılmışdır. “**İnformasiya**” termini mənşəcə latın sözü olub, izah etmə, şərh etmə mənalarını daşıyan «informatio» sözündən yaranmışdır.

Sənədlərin əsas əlamətləri aşağıdakılardır:

1. Atributluq – möhür, ştamp, imza, blank;

2. **Funksionallıq** – hüquqi, inzibati, iqtisadi və s.

3. **Strukturluluq** - məktubun quruluşu(strukturu) onun zəruri və vacib elementlərindən biri kimi onun məna və məzmunu onun düzgün dərk edilməsi, habelə onun oxunması zamanı vaxt itkisinin qarşısının alınmasında mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Strukturuna görə işgüzar məktublar başlıq hissədən, salamlama, məqsəd və mahiyyət, yekun və nəticə hissəsindən ibarətdir.



Sənədin ən vacib göstəriciləri rekvizitlərlə bağlıdır. Bunların sayı 30-a qədərdir. Rekvizitlərin eyni vaxtda və bütün sənədlərdə özünə yer alması vacib sayılır.

Bunula belə əsas rekvizitlər, yəni möhür, imsa, ştamp, tarix və imza hıkmən olmalıdır. Qeyd edək ki, mətnin özü də rekvizitdir. Mətnsiz sənəd ola bilməz. Sənədlər xüsusiyyət və əlamətlərinə görə çox olduğu üçün bunları bir-birindən ayıran rekvizitlər- sənəddə olan dövlət gerbi, ünvan, tərtib olduğu yer, məzmun, tarix, imza, indeks və s. vacibdir. Yalnız bütün ünsürlər olduqda sənəd onun tərtibinə olan tələblərə tam cavab vermiş olur.

Möhür. Dövlət gerbinin təsviri olan möhür və blanklardan istifadə olunmasının xüsusi qaydaları vardır. Digər hallarda sənədlər dəftərxana möhürü ilə təsdiqlənir və imzalanır. Hazırda möhürdən istifadə etmək üçün həkimlərin, şirkət və ictimai birliklərin lisenziyası olmalıdır. Göstərdiyimiz nümunələrdə dairəvi, üçkünc və kvadrat (düzbucaqlı) möhürlər bir daha təsdiqləyir ki, formasından asılı olmayaraq bu rekvizit sənədin rəsmi olmasına təminat yaradır. Möhür sənədin həqiqiliyini təsdiqləyir və bir qayda olaraq aşağıda, imzanı tam örtməklə vurulur. Ştamp isə sənədin yuxarı sol küncündə boş yerə yerləşdirilir,

Möhürlər müxtəlif təyinatla olsa da, ana funksiyası sənədlərin rəsmiləşdirilməsidir. İdarə müəssisə və təşkilatlarda möhürün saxlanması üçün cavabdeh şəxs təyin olunur. Möhür itdikdə

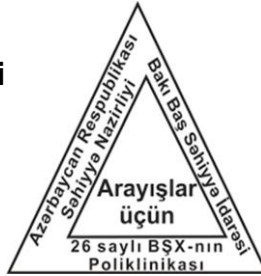
onun ləğ olunması haqqında sərəncam imzalanır və bundan sonra yenisi sifariş olunur.



Məhdud məsuliyyətli cəmiyyətin möhürü



Həkim möhürü

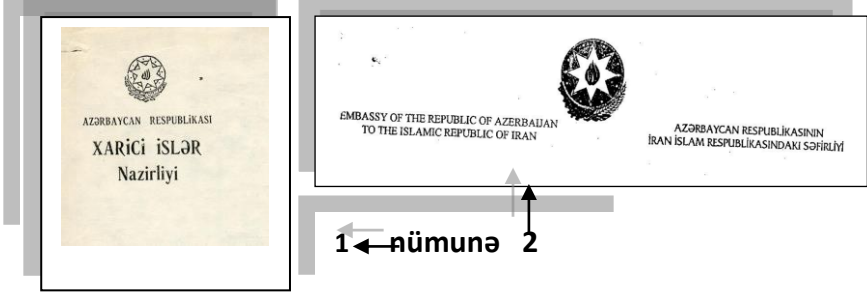


Araşmalar üçün möhür

Blank – Müəyyən formada sənəd tərtib etmək üçün bir hissəsi çap edilmiş və doldurulmağa görə boş yerlər qoyulmuş vərəqdır. Blank - fransız sözü olub, ağ deməkdir. Blank üzərində təşkilatın adı, ünvanı və telefon nömrəsi göstərilmiş, sənədin mətni üçün boş yer qoyulmuş ağ kağız vərəqidir. Təşkilatlar, onun struktur bölmələri üçün blankın aşağıdakı formaları müəyyənləşdirilir: **ümumi forma; məktub forması; xüsusi sənəd növü**

İşgüzar kommunikasiyanın (yazışmaların) özəlliklərindən biri də idarə, müəssisə, nazirlik və şirkətlərin blanklarından istifadə olunmasıdır. Blankda istifadə olunan rekvizitlərin siyahısı daxili əmrlə təsdiqlənməlidir və bütövlükdə kargüzarlıq haqqındakı təlimatlara uyğun olmalıdır. Blank informasiya mənbə olduğundan rekvizitlərin ardıcılığı gözlənilməli və sənədin estetik tərtibatını tamamlamalıdır. Bu sərəncama Dövlət qerbinin təsviri, təşkilatın adı, yerləşdiyi ünvan, əlaqə telefon nömrələri, şirkətlərin emblemləri və s. daxildir. Adətən blanklarda rekvi-

zitlər yuxarı sol küncdə kvadrat şəklində, və üfüqi düzülüşdə olur. Göstətilən nümunələr bunun əyani təsdiqidir.



Blanklarda soldan 20 mm, sağdan 10mm ,yuxarıdan və aşağıdan is. 20 mm boşluq olmalıdır.Əgər sənəd bir necə səhifədən ibarət olarsa, növbəti vərəqlər ya yuxarda ortadan, ya da aşağıda optadan 2 rəqəmindən başlamaqla nömrələmək tələb olunur.Hər bir təşkilat üç cür blankdan istifadə edir:

1.Ümumi blank

2.Məktublər üçün blank

3.Struktur bölmələrinin blankı

Rəsmi məktubda sənədin adı göstərilmir.Digər sənədlərdə isə(“Akt”,“Protokol“, “Əmr “,” Arayış“,“Müqavilə“) mətbəə üsulu ilə çap olunur.Ümumi blankda istənilən sənədi çap etmək olar. Blankların A4(210x297 mm) və A5 (148x210mm) formatında sifariş olunması adi haldır.

Bir daha qeyd etmək lazımdır ki,kağız sənədin (yazışmanın, məktubun) müəllifinin və həqiqiliyinin müəyyən edilməsinə imkan verən ənənəvi atributlar imza, möhür və firma blankı hesab edilir. Sənədin tam həqiqiliyinə zəmanət olan (bəzən bunlar saxta ola bilər) həmin atributlar əksər iştirakçılara sənədi göndərəninin (müəllifin) identifikasiya edilməsi üçün yetərli göstəricilərdir. Digər yardımçı amillər də (məsələn, poçt zərfi və ştamplar, göndərilən yer, ünvan, tarix) göndərəninin və alıcının müəyyən edilməsində kömək ola bilər. Ənənəvi kağız sənəd və məktublərin sahib olduğu atributların analoqları elektron yazışmalarda da mövcuddur.

Sənədlərin funksiyaları

Sənədlərin funksiyaları 7 qrupa bölünür:

1.İnformativ funksiya-Cəmiyyətdə müxtəlif ictimai strukturlar arasında informativ əlaqələrin təşkilinin tənzimlənməsinə xidmət edir. Bu tənzimlənmə özünü iki istiqamətdə göstərir:

- yuxarıdan aşağıya doğru: qanunlar, qətnamələr və s.
- aşağıdan yuxarıya doğru:şikayət,izahatlar,hesabatlar və s.

2.Kommunikativ funksiya - Müəyyən ünsürlər arasında əlaqələrin yaradılmasına xidmət edir.

3.İdarəçilik funksiyası - cəmiyyət, dövlət, idarə, təşkilat, müəssisə fəaliyyətinin idarə olunmasını təmin edir.

4.Hüquqi funksiya - hüquqi norma və münasibətlərin qeyd olunması, onların möhkəmləndirilməsi,dəyişdirilməsi və yaxud fəaliyyətinin dayandırılması məhz bu funksiyanın üzərinə düşür.

5.Mədəni funksiya - mədəni adət-ənənələrin ötürülməsi funksiyasını həyata keçirir.

6.Qeydiyyat funksiyası - bilavasitə informasiyanın kəmiyyətini özündə əks etdirir və bu informasiyaya nəzarət və təhlil etmək üçün sənədlərin hazırlanması nəzərdə tutulur. Məsələn: statistik sənədlər.

7.Tarixi-mənbə funksiyası - nəzərdə tutulan sənədlər tərtib olunduğu vaxtdan tarixi mənbəyə çevrilir.

Sənədlərin funksiyaları müəyyən vaxt keçdikcə dəyişir. Bu onunla əlaqədardır ki, cəmiyyətin sənədlərə olan tələbləri dəyişir. Sənədlər yazılı informasiyanın daşıyıcısıdır. Sənəd–məzmunundakı hər hansı bir məlumatın yazılı şəkildə zaman və məkan daxilində daşıyıcısına çevrilən (mənbə) vasitədir.

Sənədlərin təsnifatı

Sənədlər iki böyük qrupa bölünür:

1.Beynəlxalq aləmlə əlaqəsi olmayan sənədlər: təşkilati sənədlər, mühasibat sənədləri, əmrlər, sərəncamlar

2.Beynəlxalq aləmlə əlaqəsi olan sənədlər: müqavilələr, sazişlər, bəyannamələr, aktlar.

Sənədlərin müxtəlif növ olmasına rəğmən bütün sənədlər hər hansı informasiya ötürülməsində istifadə olunur və aşağıdakı kimi **təsnif edilir**:

İnformasiyanın daxil olduğu mənbəyə görə:

-İlkin sənədlər – xarici siyasi qurum əməkdaşlarının ətraf realıq faktlarını bilavasitə qəbul etmələrinin əsasında əldə olunan, əsas informasiyanı özündə əks etdirən sənədlərdir. Məsələn: məktub, teleqram və s.

-İkinci dərəcəli sənədlər – məlumata cavab olan sənədlərdir.

-Qarışıq sənədlər - həm ilkin,həm də ikinci dərəcəli sənədlərin nəticəsində əldə olunan informasiyanı əks etdirən sənədlərdir.

Sənədlərin həcminə görə:

-Sadə - bir məsələ müzakirə edilir.

- Mürəkkəb – bir neçə məsələ müzakirə edilir.

Tərtib olunduğu yerə görə:

-Daxil olan sənədlər - icraçılardan adresata çatan sənədlər;

-Göndərilən sənədlər- adresatın icraçıya göndərdiyi sənədlər;

-Daxili sənədlər–onu hazırlayan təşkilatdan kənara çıxmayan, qurumdaxidi dövr edən və hər-hansı ünvana göndərilməsi nəzərdə tutulmayan sənədlər.

Sənədlərin statusuna görə:

-**Rəsmi sənədlər** – müəyyən edilmiş qaydalar əsasında tərtib və təsdiq edilmiş, hüquqi və ya fiziki şəxs tərəfindən hazırlanmış xüsusi dövlət əhəmiyyətli sənədlərdir.

-**Yarım-rəsmi sənədlər** – bir qayda olaraq, vəzifəli şəxsin adından tanış rəsmi şəxslərə şəxsi kömək və ya minnətdarlıqla (məsələn, dəvətə görə, və ya dəstək üçün müraciət) bağlı hallarda, yaxud bu və ya digər səbəbdən rəsmi şəkildə tərtibi arzuolunmayan məsələlər üzrə göndərilən sənədlərdir. Bu cür sənədlər beynəlxalq subyektin rəsmi mövgeyini əks etdirməsələr də, beynəlxalq arenada əlaqələrin qurulması və möhkəmlənməsində əhəmiyyət kəsb edirlər.

-**Qeyri-rəsmi sənədlər** – gündəlik fəaliyyət prosesində, xarici siyasi qurumun informasiya ehtiyaclarını ödəmək üçün istifadə olunan, yaxud beynəlxalq fəaliyyət subyektinin qeyri-rəsmi kanallar vasitəsilə göndərdiyi və aldığı sənəddir. Bu tip sənədlər

hüquqi qüvvəyə malik olmasalar da, böyük əhəmiyyət kəsb edirlər: çox vaxt məhz bu tip sənədlərdə həlledici qərarların çıxarılması və qəbulu üçün önəmli informasiya əks olunur. Qeyri-rəsmi sənədlərə rəsmi şəxslərlə şəxsi söhbətlər nəticəsində hazırlanan sənədlər və s. aid edilir.

Saxlanılma müddətinə görə:

- Daimi
- Müvəqqəti (10 il)
- Uzunmüddətli

İnformasiyanı özündə əks etdirmə formalarına görə:

- Yazılı – əl ilə, çap ilə, elektron
- İkoqonafqrafik – diaqramlar, şəkillər, işarələr
- Fonatik – səsli, audio vasitələrlə, disklər

Sənədlərin tərtib olunma mənbələrinə və ya əsillik dərəcəsinə görə:

- əsl**i, orijinal sənədlər– rəsmi sənədin ilk yaxud tək nüsxəsi. Bir çox hallarda orijinalın yaradılması öncə qaralama, yəni sənədin ilkin redaktədə işçi variantının hazırlanması mərhələsindən keçir;
- dublikat** - Əsil sənədi əvəz edən ikinci nüsxəsi, surəti. Nüsxə formasında, sənədin surəti – orijinalın məlumatını və onun bütün xarici əlamətlərini tam yaxud qismən əks etdirən, hüquqi qüvvəyə malik olmayan sənəd.

Sənəddən çıxarış:

Sənədin dövriyyədə olmasına görə:

- Açıq
- Məxfi
- Tam məxfi – say tərkibi məhduddur.
- Xidməti sənədlər.

Məxfilik bir çox hallarda işgüzar fəaliyyətin uğurunun əsas şərtlərindən biridir (xüsusən münafişəli vəziyyətlərdə danışıqların aparıldığı hallarda).Texnologiyaların sürətlə dəyişdiyi və inkişaf etdiyi bir dövrdə sənədlərin məxfiliyinə cavabdeh olan şəxslər, struktur və qurumlarda öz standartlarına yenidən baxmalı, işi yeni müstəvidə, ən müasir texnologiyalar və kəşflərin tətbiqi ilə, daha ehtiyatlı, tədbirli şəkildə qurmağa çalışmalıdırlar.

Məlumat-informasiya və təşkilati-sərəncam sənədləri

Müasir işgüzar dünyanı böyük informasiya axını olmadan təsəvvür etmək mümkün deyildir. Bu məlumatların çatdırılması sənədlər üzərində aparılır ki, bu da müxtəlif növlü sənədlərin hazırlanmasına gətirir. Sənəd idarəetmənin guzgüsünü təşkil edir. Yazılı sənədləşmələr insan fəaliyyətinin gedişini, dövlətçiliyin, sivilisasiyanın, mədəniyyətin inkişafını bütövlüklə göstərir və çatdırır. Məlumat-informasiya sənədləri rəsmi sənədlərdir və xüsusi mütəxəssislər tərəfindən hazırlanır, hüquqi məzmununa malik olur, rəsmi şəxsin imzası ilə təsdiq olunur və möhürlənir. Rəsmi sənədlərin həcmi müxtəlif olur: onlar bir neçə sətirdən tutmuş onlarla səhifəyə qədər ola bilər. Bu sənədlər, adətən, bölmələrə, maddələrə və bəndlərə ayrılır ki, bu da rəsmi sənədin məzmununun çatdırılmasında əsas rola malikdir. Rəsmi üslub üçün dil yığcamlığı əsas şərtidir.

İşgüzar sənədlər, rəsmi sənədlərdən fərqli olaraq, xüsusilə dövlət əhəmiyyəti daşımır, konkret bir məsələ ilə əlaqədar tərtib olunur. İşgüzar sənədlərə ərizə, protokol, akt, tərcümeyi-hal, arayış, bildiriş və s. daxildir. İşgüzar sənədlər, rəsmi sənədlərə nisbətən kiçik olur, onların bir qismi şəxsin özü tərəfindən hazırlana bilər. Rəsmi sənədlərdən fərqli olaraq, bu yazılarda bəzi imla xətlərinə yol verilmək ehtimalı var. Məhz buna görə də bəzən bu sənədlərin hazır formaları olur, onları göstərilən qayda ilə doldurmaq lazım gəlir. Sənədlərdə artıq sözlərin, imla səhvlərinin, cümlə qüsurlarının olmaması üçün işgüzar sənədlərin hazır formalarından istifadə olunmalıdır.

Əmr-Sərəncamverici sənədlərə əmrlər, sərəncamlar, göstərişlər daxildir. “Əmr” ərəb sözü olub, bir işin görülməsi üçün verilən hökm və göstərişi özündə ehtiva edən sənəddir. Bu sənəd hər bir müəssisə, idarə və təşkilatın fəaliyyətində, xüsusilə idarəedaxili münasibətlərin nizamlanması fəaliyyətin daha effektiv olmasında əsas rol oynayır. Əmrlər yalnız rəhbərlik tərəfindən verilən, yəni vertical (yuxarıdan -aşağı) hərəkət mexa-

nizminə malik olan sənəd kimi əslində sərəhədsizdir. Əmr müəssisənin fəaliyyəti zamanı yaranan çoxsaylı problemlərlə bağlı idarəetmə qərarlarını təsdiqləyən və müəyyən edən normativ sənəddir. Məhz bu səbəbdən də əmrlərin çeşidlənməsi müəyyən çətinliklər yaradır. Müəssisə rəhbərinin əmrləri əsasən iki hissəyə bölmək olar: **əsas fəaliyyət üzrə əmrlər** və **işçi heyəti ilə bağlı əmrlər**.

Əmrlərin hazırlanması cətin və məsuliyyətli iş olduğundan rəhbərliyin tapşırığı ilə müəssisənin mütəxəssisləri bu işə cəlb olunur, hazır sənəd hüquqşunas və baş mühasib ilə razılaşdırıldıqdan sonra və müəssisə rəhbəri tərəfindən imzalanmaqla təsdiqlənilir.

Əmrin mətni adətən iki hissədən ibarət olur. Birinci hissədə əmrin verilməsinin əsaslandırılması (səbəbi) qeyd edilir. Əmrin ikinci olan sərəncamverici hissəsi "ƏMR EDİRƏM" sözləri ilə başlayır və əmrin icra olunmasına məsuliyyətli olan şəxslərin soyadları və adları, görülməsi əmr edilən işlər və əmrin yerinə yetirilmə müddəti qeyd edilir. Əgər əmrdə bir neçə tapşırıq olarsa, onun sərəncamverici hissəsi bəndlərə bölünür. Sonuncu bənddə əmrin icrasına nəzarət edən vəzifəli şəxs və ya struktur bölmə qeyd edilir. Əmrin mətnində onun qüvvəyə minməsi tarixi qeyd edilməyibsə, o imzalandığı tarixdən qüvvəyə minmiş hesab edilir. Əmrin səhifələri və ona olan əlavələr bir sənəd kimi nömrələnir. Bütün digər sənədlər kimi əmrlər də aşağıdakı rekvizitlər əks olunmaqla müəssisə daxili blankında hazırlanır:

1. müəssisənin adı;
2. sənədin adı;
3. sənədin tarixi;
4. sənədin qeydiyyat nömrəsi;
5. sənədin hazırlanması yeri (şəhər);
6. mətnin başlığı;
7. nəzarət haqqında qeyd;
8. sənədin mətni;
9. imza;
10. sənədin razılaşdırma vizaları;

11.sənədin icrası haqqında qeyd və onun işə tikilmək üçün göndərilməsi;

12.sənədin elektron sürətinin kodu.

İşçi heyəti ilə bağlı əmrlər əsasən aşağıdakılardan ibarət olur.

1.İşə qəbul əmri

2.İşə qəbul əmri_sınaq müddəti ilə

3.İşə qəbul əmri_müddətli müqavilə+sınaq müddəti

4.Məzuniyyətdən geri çağırılma

5.İş vaxtından artıq iş əmri

6.Gecə vaxtı işçilərin işə cəlb edilməsi əmri

7.İşçinin ezamiyyətə göndərilməsi barədə əmr

8.İşçinin yerdəyişməsi barədə müəssisə rəhbərinin əmri

9.İşçinin mükafatlandırılması üçün müəssisə rəhbərinin əmri

İşçi heyəti ilə bağlı əmr işçinin tanış olması üçün ona imzalanmaqla verilməlidir. İşçinin tələbi ilə işəgötürən işçiyə əmrin təsdiqlənmiş sürətini verməlidir. İşçi heyəti ilə bağlı əmrlər 75 il müddətində saxlanılmalıdır. İşçi heyəti ilə bağlı əmrlərdən başqa, kadrlar ilə iş ilə bağlı digər əmrlər də verilə bilər: mükafat, intizam tənbehi, məzuniyyət və s. Bu cür əmrlər ayrı işdə saxlanılır. Onların saxlanma müddəti 3 ildir.

Sərəncam- fars mənşəli olub sər(baş), əncam (son, nəhayət, aqibət) sözlərinin birləşməsindən ibarətdir. Sərəncam indi termin kimi işlənir. Onun dil və üslub cəhətdən tərtibi rəsmi kargüzarlığa aiddir. Mahiyyəti etibarlı ilə sərəncam dövlət və inzibati hüquqda dövlət idarəetmə orqanının aktı kimi xarakterizə olunur. Hüquqi xarakter daşımaqla dövlət orqanına verilmiş səlahiyyət daxilində vəzifəli şəxs tərəfindən çıxarılır və Azərbaycan Respublikasının ərazisində bütün vətəndaşlar, fiziki və hüquqi şəxslər üçün məcburi hüquqi qüvvəyə malikdir.

Konkret hadisə barəsində **birdəfəlik sərəncam və ümumi sərəncam**, yeni uzun müddət qüvvədə olan sərəncam fərqləndirilir. Lakin hər iki halda sərəncam qanuni qüvvəli aktdır. Qərardan fərqli olaraq, sərəncam bir qayda olaraq normativ xarakter daşımır. Məsələn, Prezident Milli Məclisin qərarı və ya öz fərmanı ilə bağlı sərəncam verir. Sərəncamlar məzmunca 2 yerə bölünür:

- 1) Dövlət və hüquq aktı olan sərəncamlar;
- 2) Mülki hüquqa aid olan sərəncamlar.

Sərəncamla müəyyən adamlar vəzifəyə təyin edilir və ya vəzifədən azad edilir, ölkənin və dövlətin həyatı və fəaliyyətinin bu və ya digər sahəsi tənzimlənir. Nisbətən aşağı təşkilat rəhbəri yuxarı orqanın qərarlarını sərəncamlaşdırır. Sərəncamın xüsusi forması yoxdur. Onu formaca fərmandan və qərardan fərqləndirmək çətindir. **Dil xüsusiyyətləri** - Fərman, qərar, əmr kimi sərəncamda da rəsmi ədəbi dil üslublarından istifadə edilir. Burada dolaşiq ifadələrə, ibarəbazlığa yol vermək olmaz. Heç bir bədii söz və ifadə sərəncamda işlənməz.

Arayış – türk mənşəli sözdür, arama, axtarma mənasındadır. Müasir dövrdə hüquqi sənəd olub şəxsiyyət, iş və hadisə haqqında tərtib edilərək aid olduğu obyekt barədə nəyi isə təsdiq edir. **Mahiyəti** – hər hansı bir şəxsin bir yerdə yaşaması, işləməsi, oxuması, müəyyən obyekt, hadisə haqqında da arayış tərtib edilir. **Məzmunu** – Arayışın kimə və nə üçün verildiyi göstərilir. Habelə arayışın hansı məqsədlə tərtib edildiyi qeyd edilir. Arayış müəssisə rəhbəri tərəfindən imzalanır (Bəzi hallarda müəssisənin kadrlar şöbəsinin müdiri, mühasib, fakültə dekanları və s. arayış verə bilər). Arayışın sonunda sənədin hara təqdim olunması göstərilir. Bütün hallarda məsul şəxslərin imzası möhürlə təsdiq olunmalıdır. **Forması** – Çox vaxt arayışlar xüsusi blankda yazılır. Arayış sözü vərəqin ortasında yazılır. Vərəqin sol tərəfində idarənin ştamplı olur. Ştamplın aşağı sətrində nömrəsi və verildiyi tarix göstərilir. Arayışın məzmunu yekunlaşdıqdan sonra müəssisə rəhbərinin imzası, soyadı və titulu göstərilir. **Dili** – Arayışın dili xüsusi üslubda tənzimlənir. Burada söz sırası pozulur. Xəbər əvvəldə gəlir. Arayış sırf elmi ədəbi dildə yazılmalı, heç bir bədiiyyətə, emosionallığa yol verilməməlidir.

Arayış hər hansı bir şəxsin kimliyini təsdiq etmək məqsədilə digər təşkilat tərəfindən verilir. Bir arayışda bir və ya bir neçə şəxs haqqında da məlumat vermək mümkündür, lakin mürəkkəb məzmunla malik olan arayış növü də vardır. Belə arayışı təşkilatlar bir-birinə təqdim edir. Çox zaman burada müəyyən bir hadisənin gedişi öz əksini tapır. Bəzən cinayət xarakterli məsələ

lələr də arayışda əks etdirilir. Arayışın özünəməxsus forması var. Belə ki, arayışın sol tərəfində üst küncündə idarənin ştamplı, ortada arayış sözü, aşağıda məzmunu, daha sonra arayışın təqdim olunduğu yer göstərilir. Axırda arayışı təsdiq edən rəhbərinin imzası və möhürü vurulur.

Ərizə -Yazılı işgüzar kommunikasiyanın ən sadə və ən populyar formalarından biri olan ərizə ərəbcə "ərz" sözündən götürülmüşdür və iki mənada işlənir.

1. Müraciət etmək, "ərz etmək" .

2. Müəyyən formaya malik, rəsmi şəkildə yazılmış müraciət

Bütün digər sənədlər kimi ərizə də müəyyən bir məzmunu malik olur və bu əlamətinə görə onun növünə təsadüf edilir

a) Şikayət xarakterli ərizələr

b) Xahiş etmək məqsədi ilə yazılan ərizələr

Ərizənin tərtibatına verilən tələblər aşağıdakılardır

1. Ərizənin başlığı, yəni kimə və kimdən yazılması dəqiq olmalıdır ;

2. Ərizənin məzmunu qısa , faktlar isə konkret olmalıdır ;

3. Ərizəni ərizəçi öz xətti ilə yazmalıdır

4. Ərizənin sonunda il, ay, gün və ərizəçinin şəxsi imzası qoyulmalıdır ;

Ərizələrin məzmunu müxtəlif olsa da , forma standart olmalıdır. Ərizələr formasına görə sadə və mürəkkəb olmaqla iki cür olur. Sadə ərizədə fikir bir neçə cümlə ilə verilir, ərizənin mürəkkəb formasında isə bir sıra rəsmi sənədlərin adı çəkilir, onlara münasibət göstərilir və münasibətin icrası üçün rəhbərlikdən bu barədə sərəncam verilməsi xahiş olunur. Sadə və mürəkkəbliyindən asılı olmayaraq, ərizənin yazılış forması belədir:

1. Vərəqin əvvəlində abzasdan böyük hərflə təşkilatın və müraciət edilən şəxsin adı və soyadı qeyd olunur.

2. Sətrin 1/2 hissəsi həcmində sağ tərəfdə kimdən sualını verməklə ərizəçinin adı, soyadı göstərilir.

3. Vərəqin ortasında "Ərizə " sözü yazılır.

4. Təzə sətirdən qısa, aydın və məzmunlu şəkildə ərizəçinin fikri şərh olunur.
5. Ərizənin sonunda ərizəçinin adı, soyadı yazılır, imza qoyulur və onun yazılma tarixi göstərilir.

Protokol– sözün hərfi mənası yunancadan götürülüb, protokilk, birinci vərəq, kolos yapışdırmaq mənası daşıyır. Məzmunca protokollar sadə və mürəkkəb ola bilirlər. Sadə məzmunlu protokollarda çıxışların sayı və çıxarılan qərarlar az olur. Mürəkkəb məzmunlu protokollarda isə çıxışlar və qərarlar bir neçə dəfə olur. İşgüzar yazışmalar zamanı protokollar müxtəlif sahələr üzrə tərtib olunur:

- iclas, müşavirə, yığıncaq haqqında protokollar;
- ictimai qaydaların, dövlət qanunlarının pozulması ilə əlaqədar tərtib olunan protokollar (avtomobil, sanitariya, fəvqəladə hallar, vergi müfəttişliyi tərəfindən);
- beynəlxalq səviyyəli tədbirlər müqavilərin bağlanması, sazişlərin imzalanması zamanı keçirilən yığıncaqların protokolları.

Protokolun tərtibi forması:

- protokol və onun nömrəsi blankın ortasında qeyd olunur; - təşkilatın adı, iclasın keçirilmə tarixi və keçirildiyi yer, iclasda kimlərin iştirak etdiyi qeyd olunur;
- konfransı, müşavirəni və yaxud da iclası idarə etmək üçün sədr və katib seçilir;
- gündəlik məsələlər bəndlərlə qeyd olunur;
- blankın ortasında “Eşidildi” sözü yazılır, muzakirə ediləcək məsələ qeyd olunur;
- ”çixış etdilər” sözü yazılır, edilən çıxışların qısa məzmunu qeyd olunur;
- qərar hissə iclasın məqsədini əhatə etməli, növbəti hadisənin, işin yerinə yetirilməsi üçün hökm verilməlidir. Qərar bəndlər üzrə yığcam şəkildə öz əksini tapmalıdır.
- protokolun sonunda sədr və katib imza edir.

Protokol aid olduğu iclas, hadisəni olduğu kimi əks etdirməlidir. Müzakirə olunan hər bir məsələ üzrə ayrıca qərar çıxarılır ki, bu da xronoloji ardıcılıqla prorokolda göstərilməlidir. Qəbul edilmiş qərarlar protokol imzalandıqdan sonra hüquqi qüvvəyə

malik olur. Aid olduğu sahələrin terminlərindən istifadə olunmaqla, ədəbi dildə tərtib olunur.

Protokolların rekvizitləri aşağıdakılardır :

- idarənin və ya təşkilatın adı, sənədin adı, tarixi, nömrəsi, iclasın keçirildiyi yer, gündəlik məsələlər, qərar hissə, imza.

Akt -latınca " aqtos" sözündən olub, hərəkət, hadisə, cinayət işi deməkdir. Aktlar müəyyənləşdirilmiş hadisələri, faktları təsdiq edən, bir neçə şəxs tərəfindən tərtib edilən sənəd növüdür.

Onun vasitəsi ilə müxtəlif hadisələri sənədləşdirilərək, ona rəsmi xarakter verilir. Aktlar məzmunca müxtəlif məzmunlu olur.

Aktların əsas qrupları aşağıdakılardır:

- yoxlama aktları;
- silinmə aktları;
- tutuşdurma aktları;
- kənarlaşma aktları və s.

Aktlar aşağıdakı ardıcılıqla tərtib olunur:

- akt sözü vərəqin yuxarı hissəsində böyük hərf ilə yazılır;
- akt sözünün altında il, ay, gün, və aktın tərtib edildiyi yer göstərilir;
- aktı tərtib edənlərin vəzifəsi, soyadı, adı və atasının adı yazılır;
- yoxlanılan hadisə haqqında dəqiq məlumat verilir. Tərtib olunmuş blankda hadisənin gedişi, materialın qiyməti, kəmiyyəti öz əksini tapır;
- yoxlamanın müddəti rəqəmlə, həm də hərf ilə qeyd olunur;
- aktın sonunda nəticə verilir. Burada məsuliyyət daşıyan şəxslər göstərilir və aktı tərtib edən şəxslər tərəfindən imzalanır. Akt imzalandıqdan sonra hüquqi qüvvəyə minir.
- Aktın tarixi onun tərtib olunma tarixidir. sənədləşdirilərək, ona rəsmi xarakter verilir.

Qeyd etmək lazımdır ki aktı hazırlayan komissiya üzvlərindən hər hansı biri aktı imzalamaqdan imtina edə bilər. Bu hal aktın müəyyən müddələri ilə narazılıq baş verdikdə özünü biruzə verir. Belə olduqda aktda xüsusi qeyd aparılır.

Məktublar



İşgüzar yazışmaların ən populyar sənəd növü olan məktublar qarşılıqlı münasibətlərin bütün aspektlərini əhatə edir. Məhz buna görə də işləklik tezliyi yüksək olan sənədlər sırasında yer alır. Mənbələrdə məktublaşmanın 150 il bundan əvvəl həyata vəsiqə aldığı göstərilir.

Biz faktın nə dərəcədə inandırıcı olduğunu şübhə altına almadan bu tarixin daha qədim olmasını da inkar etmirik. Yaddaş üçün bildirek ilk dövlətlərarası müqavilənin imzalanması eramızdan əvvəl 1276-cı ilə təsadüf edirsə, onda məktublara da sorağını dərinlə axtarmaq daha məntiqlidir.¹⁶

Qədim dövrlərdən dövlət başçıları müharibə və ya sülh elanı və ya təklifləri üçün öz carçıları ilə möhürlənmiş məktublar göndərmişlər. Bunlardan biri də Səfəvi şahı tərəfindən Türk sultanı Sultan Süleymana göndərilən məktubdur. XVI əsrdə yazılmış, 10 metr uzunluğu, 7 metr eni olan bu məktub dünyada ən böyük məktub hesab edilir. Məktub perqament (aşılanmış heyvan dərisi) üzərində yazılmışdır. Hazırda Ankara Milli Muzeyində (Ankara Etnoqrafiya Muzesi) saxlanılır.¹⁷

Məktublara hazırlanmasını adi bir proses kimi təsəvvür etsək də, bilavasitə işin içində olan hər kəs bu fikirlə razılaşmaz. Ən azı ona görə ki, hər bir məktub ciddi hazırlıq tələb edir. Bu mərhələdə məkbun müəllifi aşağıdakı ardıcılıqla hərəkət etməlidir.

¹⁶ Diplomatik mənbələrdə ilk müqavilənin eramızdan əvvəl 1276-cı ildə Misir fironu II Ramzesslə Xett çarı III Xattuşil arasında imzalandığı göstərilir. Bu sənəd öz strukturuna görə indiki müqavilələrə yaxın olub.

¹⁷ 525-ci qəzet.- 2019.- 3 may.- S.16.

- 1.Yazılacaq məktubun növünü(xahiş, təklif, etiraz və s.) müəyyənləşdirmək;
- 2.Yazılan məktuba cavab tələb olunurmu?(misal üçün narazılıq məktubu).
- 3 Məktubun məzmununun qarşı tərəfə tam aydın olmasına əminlik məqsədi ilə dilin imkanlarından maksimum dərəcədə bacarıqla istifadə.
- 4.Məktubun vaxtında poçt rəbətəsi ilə unvana çatması mümkün deyilsə digər vdsitələrdən(faks,internet və s.) isti-fadə etmək.
- 5.Məktubun dili və müraciət formüllerinin yerli-yerində olması.
- 6.Məndə yersiz peşə terminlərinin və alınma sözlərdən mümkün həddə az istifadə etmək.
- 7.Məktubun müəssisənin blankında yazılması.Blank, bir növ, təşkilatın vizit vərəqidir.

Çalışmaq lazımdır ki, məktub biraspektli olsun, yəni bir problemə həsr olunsun.Çoxaspektli məktublar müvafiq qaydada abzaslara ayrılmalıdır.Hətta belə olduqda da abzasların yığcamlığına fikir verilməlidir.Adətən məktubun birinci və sonuncu abzasına daha artıq diqqət ayrıldığını nəzərdə tutsaq ,bunların dörd sətirdən artıq olmamasına çalışmalıyıq.Digər abzaslar isə səkkiz sətir olsa yaxşıdır.

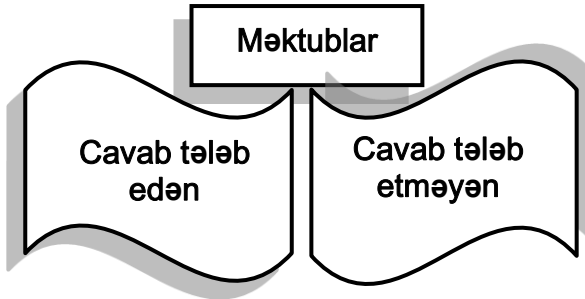
Ən yaxşı məktub rahat oxunan,informativlik baxımından bitkin, qarşılıqlı sual–cavab üçün ehtiyac yeri olmayan, məzmunca qısa olan məktubdur.Təəsüf ki, həmişə belə olmur. Bəzən tərtibatçı yüksək peşəkarlığını çoxsaylı peşə terminlərinin və mürəkkəb cümlələrin döviyyəyə daxil olunmasında görür. Qarşı tərəfə isə informasiyanın dolğun olması daha vacibdir.

İşgüzar məktublارın dili şəxsi məktublارın dilindən xeyli dərəcədə fərqlidir və bu fərq ilk növbədə onunla izah olunur ki, tərəflər hüduqi münasibətlərdə olurlar və bu əsasında məsuliyyətlərini ortaya qoyurlar.Tərəf müqabilini inandırmaq, fəaliyyətə təhrik etmək, problemə diqqətini çəkmək adresantın əsas məqsədi olmalıdır. İnformasiyanın etibarlı olması onun geçək prosesləri və hadisələrin obyektiv şərh olunmasından asılıdır.Bunun üçün tərtibatçı daim soz axtarışında olur **«...Müxtəlif əşyaların adı müxtəlifdir: ya daha dəqiq, ya**

daha gözəl, ya daha ifadəli, ya daha yaxşı səslənir. Bunların hamısı məlum və hazır olmalıdır ki, danışan onların ən yaxşısını seçə bilsin» – deyən qədim Roma mütəfəkkiri Kvintilon öz fikrində bu incəliyi nəzərdə tuturdu.

Məlumatların inandırıcılığı istifadə olunan sözlərin faktların və dəlillərin tutarlı olması ilə bağlıdır. Digər tərəfdən isə məktubun tez cavablandırmasına zəmanət yaratmalıdır. Məktublardan adətən iki qrupa bölünür;

1. **Cavab tələb edən məktublər** – xahiş bildirən, məktublər, kommersiya məktublər, məlumat məktublər, sorğu məktublər, təklif məktublər, reklam məktublər və s.



2. **Cavab tələb etməyən məktublər** – müşayiət məktublər, təsdiq, məlumat məktublər, xatırlatma məktublər və s.

Eyni zamanda məktublər **reqlamentləşən** (standart) və **reqlamentləşməyən** (sərbəst) olurlar. Birinci halda eyni tipli mətnlərin formalaşması gerçəkdə baş verən hadisə, proses və problemlərə münasibətdən qaynaqlanır. Bu tipli məktublarda hətta sabit sintaktik konstruksiyalara üz tutmaqla məktubun hazırlanması prosesi xeyli sürətlənir. Reqlamentləşən məktublər üçün istifadə olunan blanklar eyni rekvizitlərlə tamamlanır. Digər hallarda isə tərtibatçı sərbəstdir. Ancaq bunu nisbi sərbəstlik kimi başa düşmək lazımdır. Çünki bütün hallarda məktublər eyni ardıcılıqla hazırlanmalıdır.

İşgüzar məktublər adətən aşağıdakı tərkibdən ibarət olur.

1. **Müraciət,**
2. **Preambula,**
3. **Əsas mətn,**

4. Yekun,
5. İmza,
6. Qoşma.

Bəzi hallarda məktublarda «P. S.»¹⁸ işarəsi altında yardımçı informasiya təqdim olunmasına da təsadüf etmək mümkündür. Məktublارın aşağıdakı növləri vardır.

Xahiş bildiren məktub. Ən çox istifadə olunan məktub növü olaraq istənilən ünvanə göndərilə bilər. Bu tipli məktublار birinci və üçüncü şəxdə yazılır və müvafiq olaraq “Xahiş edirəm.....” və “BDU-nun rektoluğu xahiş edir ki,....” şəkilli konstruksiyalarla başlayır. Göndərən tərəf öz istəyinə qovuşmaq arzusu ilə mətnin tərtibinə diqqətlə yanaşmalı və nəzakət qaydalarını gözləməlidir. Məktub səliqəli yazılmalı və keyfiyyətli zərfdə göndərilməlidir. Bu elementlər daha tez diqqəti çəkir, və müsbət cavabın təmi-natçısı funksiyasını yerinə yetirir.

Müşayət məktubları. Xüsusi hallarda göndərilən sənədlərdəki məlumatlara əlavə şərh vermək üçün tətbiq edilir. Əgər buna ehtiyac yoxdursa artıq, yalnız ünvan, tarix və s. bu kimi rekvizitləri xatırlatmaq məqsədi daşıyarsa, buna vaxt və enerji sərf etməmək məsləhətdir. Bu demək deyildir ki, müşayət məktubları izğüzar yazışmalarda heç bir mahiyyət daşımır. Qncəki məktubun göndərilmə tarixini təsdiqləmək, icrasını nəzarətdə saxlamaq üçün bu məktub növü həqiqətən faydalıdır və etbarlı vasitədir. İzğüzar yazışmaların nizamlı olmasına nəzarət mexanizmi ola müşayət məktubları bütövlükdə məktublara qoyulan tələblər gözlənilməklə tərtib olunur.

Təsdiq məktubları. Bu məktub növü adresatı çaş-baş salmamaq üçün etibarlı seçimdir və öncə yazılmış (göndərilmiş) məktubun tarixini və məqsədini bildirir. Bütün hallarda olduğu kimi, prosesin sürətləndirilməsi məqsədi ilə məktub xahişlə, mü-

¹⁸ «P. S.» – (post skriptum – ingilis dilində) – əsas mətndən sonra əlavə etmək üçün bir işarə olaraq istifadə olunur. Əsas fikrə bir neçə söz əlavə etmək üçün istifadə edirlər. Azərbaycan dilində bunun üçün “sözardı” termini daha uğurludur. (C. V.)

əyyən əlavə təkliflərlə tamamlanmalıdır. Digər tərəfdən isə xatırlatma məktubuna ehtiyac aradan silinir.

Xatırlatma məktubu. Əgər qarşı tərəf öncə göndərilən məktubu vaxtında cavablandırmırca, yaxud bunun səbəblərini telefonla da olsa bildirmirsə, vaxt itkisinin qarşısını almaq məcburiyyətində qalan adresant öz seçimini edir. Bu məktublar qarşı tərəfin məsuliyyətsizliyini, bunun nəticəsində isə idarə, müəssisə və təşkilatın fəaliyyətinə əngəllər yarandığını diqqətə çatdırmaqdır. Adresant öz tərəfindən müvafiq addımlar atılacağını yumşaq tərzdə çatdırmaqla prosesi tezləşdirməyə çalışmalıdır.

Bu cür davranış hədə-qorxu səviyyəsinə çatdırılmamalıdır. Hər bir neqativ addım tərəflər arasında əməkdaşlığa kölgə sala bilər. İşgüzar münasibətlərdə qarşı tərəfə hörmətsizlik kimi yozulan bu hal təkrarmalıdır. Xüsusilə şaquli yazışmalarda yuxarı instansiya öz səlahiyyətləri daxilində tabeçiliyində olanları vəzifə borclarını vaxtında yerinə yetirmədiyinə görə töhmət verə bilər. Ola bilər ki, hər hansı sənədin cavablanmaması onun ünvana yetişməməsi ilə bağlı olsun. Belə halda yubanmadan eyni məzmunlu məktubu “Təkrar” qeydi göstərilməklə yollamaq lazımdır.

Məlumat məktubları. Adından görüldüyü kimi həm idarə-daxili münasibətlərdə, həm digər tərəfdaşlarla işgüzar münasibətlərdə informasiya mübadiləsində vacib məktub hövüdür. Belə məktublarda “Bildirilir ki.....”, “Diqqətinizə çatdırılır ki,....” ifadələr gözləniləndir. Fərqli odür ki, belə məktublar müəssisə rəhbərinin köməkçisi, hətta katibə tərəfindən də imzalana bilər. Bu hal sənədin rəsmiliyinə kölgə salmır. Bu məktublarda hər hansı reklam xarakterli tədbirin keçirilməsi, sərginin açılışı, malların və xidmətlərin təqdimatı məqsədi əks ola bilər.

Dövrü məktublar. Bu məktub növü şaquli işgüzar yazışmalarda informasiyanın yuxarıdan aşağıya hərəkətinə təminat yaradır. Əksər hallarda eyni bir məzmunlu məktub çox sayda ünvana yönəldilir. Rəhbərlik bütün struktur bölmələrinin, kollektivin bütün üzvlərinin problemlərdən və görülən tədbirlərdən xəbərdar olmasını bu addımla gerçəkləşdirir. Bu yolla müəyyən

göstətişlər verilir və məktub idarə, müəssisə, təşkilat rəhbəri tərəfindən imsalanır.

Zəmanət məktubu.Məktubların bu növü tərəflər arasında ,xüsusilə kommersiya, ticarət, alqısatqı proseslərinin yubadılmaması öhdəliyi təsiri bağışlayır. Zəmanət məktubu bir qayda olaraq iki hissədən ibarət olur. Birinci hissədə problem şərh olunur. İkinci hissədə isə göznənilən nəticənin əldə olunacağına təminat öz əksini tapır.

Görülən işlərin müqabilində zəhmət haqqının, əmək müqaviləsi ilə nəzərdə tutulan məbləğdə və göstərilən vaxtda ödənilməsi(hesaba köçürülməsi) ,tikinti-təmir işlərinin vaxtında yekunlaşdırılması,sifarişlərin qrafikə uyğun icrası təbii ki, zəmanətli olmalıdır.Bu münasibətlər əməkdaşlıq strategiyasının möhkəm təməl üzərində inkişafı üçün vacibdir və zəmanət məktublarının dili də tərəflərin xoş məramını əks etdirməlidir.

Sorğu məktubları.

Sorğu məktubları ən çox istifadə olunan məktublardır.Bu məktublar həm fiziki şəxslər, həm də hüquqi şəxslərin təmsilçiləri tərəfindən konkret məqsədlər üçün istifadə olunur. Bir qayda olaraq sorğu məktubları iki hissədən ibarət olur.

Giriş hissəsində tərəflər arasındakı işgüzar münasibətlərin səviyyəsi haqqında məlumat çatdırılır və ardınca sorğunun əsas motivi ,yəni səbəbi bildirilir. Səbəblər isə tərəflər arasındakı müqavilə şərtlərinin yerinə yetirilməməsi, ödənişlərin vaxtında aparılmaması, yüklərin gecikdirilməsi və s. bu kimi məqamlar ola bilər. Bu zaman“ Əvvəlcədən razılışmaya əsasən ...”, ”Müqavilə ilə nəzərdə tutulan müddətdə əsasən.....” və s. kimi konstruksiyalara müraciət etməklə əsas narazılığı və onun nəticələrinin tezliklə həllini tapması üçün cəhdi məktubda əks etdirmək lazımdır. Məhsul istehsalının həcmnin aşağı düşməsinə,müəssisənin ziyanla işləməsinə də qeyd etmək olar.

Məktubun yekun hissəsi isə xahişlə tamamlanmalıdır. ”Xahiş edirik göstərilənləri nəzərə alaraq”, Əməkdaşlığımızın davamlı olması üçün xahiş edirik...” və s. formalı cümlələrdən istifadə etmək olar.



Akademik kommunikasiya

Öz istədiyini əldə edə bilmirsənsə, bu o deməkdir ki, heç nə əldə etməmişən.

Aristotel

Cəmiyyətdə və bütövlükdə bü-tün dünyada ayrı-ayrı elm sa-hələri üzrə mübadilə və kom-münikasiya əsas etibarilə yazılı formada, elmi məqalələr, kitab və jünnallar vasitəsi ilə aparılır. Odur ki, qloballaşan dünyada qarşılıqlı anlaşmaya şərait yaradan elmi və yaxud akademik yazışmalara marağ dürmadan artmaqdadır. Bütün bu proseslərdə yazışmaların elmi üslubun tələləri və normaları gözlənilməklə aparılması bir zərurət kimi qəbul olunmalıdır.

Akademik yazışmaların janr müxtəlifliyi və elmin müxtəlif istiqamətləri üzrə dildən effektiv istifadə olunması müxtəlif çətinliklərlə bağlıdır. Humanitar elmlər, texniki, təbiət elmləri, səhiyyə və digər sahələrlə bağlı yazışmalara eyni tələblərlə yanaşmaq bir qədər çətindir. Lakin vahid tələb elmi üslubun və bütövlükdə rəsmi-ışğuzar üslubun tələblərinə əməl olunmaqla informasiya mübadiləsi aparmaqdan ibarətdir. Yalnız bu halda elmi kəşflər bəşəriyyətin ortaq malına çevrilə bilər.

Zaman-zaman akademik yazışmaların tədqiqi aparılmış və indi də bu istiqamətdə dilçilik tədqiqatları davam etməkdədir. Son qənaətlərdən biri də multikultural dünyada, mədəniyyətlərarası kommunikasiya problemlərinin tədqiqi nəticəsində məlum olmuşdur ki, müxtəlif mədəniyyətlərin daşıyıcıları arasında qarşılıqlı anlaşmanı əngəlləyən xeyli lingvistik (bu vahid terminoloji sistemin yoxluğu ilə bağlıdır) və ekstralingvistik (qeyri-verbal ünsiyyət, milli mentalitet, dəyərlər və s.) faktorlar mövcuddur.

1966-cı ildə müxtəlif dillərdə, müxtəlif millətlərin təmsilçiləri tərəfindən yazılan elmi işlərin mətnlərini araşdıran amerikalı dilçi **Robert Kaplan** çox fərqli modellər və struktur baxımından çeşidli yanaşmalar üzə çıxarmışdır. Bununla da o dilçilikdə "**kontrastiv ritorika**" istiqamətinə imza atmışdır.

Bildirməliyi ki, akademik mətnlər **mikro-və makro-** səviyyədə tədqiq olunduqda əsas aşağıdakı şərtlər gözlənilməlidir. **-Makro** səviyyədə akademik mətnlər üçpilləli ardıcılıqda (giriş-mülahizə-nəticə) elmi-publisistik kommunikasiyaya zəmanət yaradır.

- **Mikro** səviyyədə akademik mətnlər isə məntiqi-systemli abzalardan, müvafiq leksik və sintaktik vahidlərdən, durğu işarələrindən bacarıqla istifadə olunmasını tələb edir.

Akademik yazışmaların mətni giriş, mülahizə və nəticədən ibarətdir.

Giriş hissəsində tədqiq olunacaq problem və onunla bağlı suallar, tədqiqatın metodu açıqlanır. Bu zaman problemin aktuallığı, problemlə bağlı boşluqlar və həllini gözləyən istiqamətlərə nəzər tuşlanır. Problemin işlənmə səviyyəsi və müəllifin yanşmasındakı yeniliklər açıqlanmalıdır. Müəllifin mövzuya marağını şərtləndirən amillər oxucuya aydın çatdırılmalıdır. Mövcud ədəbiyyatdakı yanaşmalar, çatışmazlıqlar və nöqsanlar qısa şərhləndirilməlidir.

Əsas mətn öz həcminə görə müxtəlif janrlarda fərqli ola bilər. Müxtəlif janrlar üçün təxmini ölçülər tətbiq olunması da müşahidə olunur. Məsələn, üçün, jurnallar elmi məqalənin **10** səhifə olması tələbini qoyur, magistr dissertasiyası üçün bu tələb **65-70** səhifə, namizədlik dissertasiyası **135-140** səhifə nəzərdə tutulur və. s.

Hər bir akademik sənəd yaradıcılıq işidir. Müəllif qarşıya qoyduğu məqsədə qovuşmaq üçün mətni fəsillərə, yarımfəsillərə, paragraflara və abzalara bölür. Hər bir abzas öz-özlüyündə bitkin bir fikir parçası kimi təsəvvür olunmalıdır. Bunu o deməkdir ki, abzasın sərhədləri ixtiyarı deyildir. Düzgün qurulmuş mətndə abzasların ardıcılığı məntiqi ardıcılığı pozmamalıdır. Hər bir abzas özündən əvvəlki və özündən sonrakı abzas arasında körpü kimi təsəvvür olunmalıdır. Mənasız abzaslar əslində məntiqi ardıcılığı pozur və adresat bünövrə dərhal hiss edir. Bir qayda olaraq abzasın 8 cümləyə qədər, (yəni 5-6-7) olması daha məqsədəuyğundur. Bu say az da ola bilər.

Ancaq 2-dən az ola bilməz. Bunu müasir diskürs nəzəriyyələri də təsdiq edir ki, mətn 2 cümlədən az olmamalıdır. Dilçilər isə cümləni əsas vahid kimi qəbul edirlər.

Nəticə əcərin con bölümüdür və girişin bir növ “güzgü əksidir”. Müəllif qarşısına qoyduğu məqsədlərə eyni ardıcılıqla necə nail olduğunu diqqətə çatdırır. Yadda saxlamaq lazımdır ki, bəşər övladınə məntiqi tefəkkür təzi vahid qanunauyğunluqlara malikdir. Mətiqi düşüncə kommunikasiya və qaşılıqlı anlaşmanın açarındır. Hər bir tədqiqatçı hər hansı problemlə bağlı nəse yazmaq istədikdə digər tədqiqatçılarla bir növ rəqabətə qoşulür. Təbii ki, bu zaman onların fikirlərinə istinad (istifadə) edir, sanki dialoqa girir və öz ideyaları ilə bölüşür. Yadda saxlamaq lazımdır ki, başqa fikirlərə istinad az və yığcam olmalıdır. Bu zaman məqsəd aşıqıdakılardan ibarət olmalıdır:

- Öz işinə elmi don geyindirmək;
- Problemin tarixinə bələdliyi nümayiş etdirmək;
- Öz yanaşmasını özgə (nüfuzlu elm adamlarının) fikirləri ilə təsdiqləmək;
- Başqalarının problemlə bağlı fikirlərinə düzəliş etmək;
- Başqalarının problemlə bağlı fikirlərini inkar (rədd) etmək;
- Öz işinin inandırıcılığını gücləndirmək;
- Öz fikirlərini başqalarının fikirləri ilə müqayisə etmək (tutuşdurmaq);
- Elmi axtarışın daha səmərəli metodunu formalaşdırmaq;
- İstinad olunan müəllifin problemlərin tədqiqinə verdiyi tövhəni diqqətə yönəltmək;
- Oxucuya problemlə daha dərindən tanış olmaqda bələdçilik;

Akademik yazışmaların ən böyük problemi məhz özgə fikirlərindən istifadə olunmasıdır. Daha doğrusu oğurlanmasıdır. Müvafi tələblər və normalar pozulduqda plaqiat (latın dilində **plagium** -oğruluq) faktı baş verir və bu tədqiqatın mahiyyətini heçə endirir. Bir çox dövlətlərdə bu faktlar cinayət əməli kimi qiymətləndirilir. Göründüyü kimi, özgə fikirlərinə istinad bir halda zərurət, ikinci halda isə məsuliyyətli bir hadisədir. Beynəlxalq təcrübədə plaqiatın bir neçə forması mövcuddur:

1. Başqa fikirləri olduğu kimi mətnə daxil olunması. Bu zaman onun dırnaq işarəsinə alınmaması və orijinalın ixtibasını qeyd etməmək.
2. Başqa fikirləri qizmənlə dəyişməklə (parafraz yolu ilə) mətnə daxil olunması və müəllifə istinadın qeyd olunmaması;
3. Başqa fikirləri və ideyaları öz müstəqil işi kimi orijinalın mənbə bildirilmədən istifadə etmək.

Təbii ki, hər bir akademik mətn sənəd formasıdır və informasiya toplusudur. Bu hamının istifadə etdiyi sayısız informasiyalardan istifadə olunur və bu zaman mənbə göstərilməsinə, ixtibas verilməsinə ehtiyac duyulmur.

Misal üçün:- ***Yer lanetinin dördə-üç hissəsi sudan ibarətdir. Xəzər dənizi ən böyük göldür.*** Bunu plaqiat adlandırmaz. Bəzən ola bilər ki, hər hansı bir fikrin kimə məxsus olduğunu müəllif unudur, haradan oxuduğunu xatırlaya bilmir (**kriptomneziya**-hadisəsi adlanır) və özünün kimi istifadə edir. Bu da aşkar olduqda plaqiat sayılır. İxtibasların sayı və həcmi ilə bağlı fikrayrılıqları mövcuddur. Böyük Britaniyada **300** sözdən artıq olmamalıdır, Rusiyada isə ən böyük ixtibas müstəsna hallarda bir səhifəyə qədər nəzərdə tutulur. Akademik mətnlərdə ümumi mətnin **5-10** faizi ixtibas olarsa normal sayılır.

- İxtibas mətnə bağlı olmalıdır (fikri təsdiqləməlidir.)
- Bütün ixtibaslar bibliografik (müvafiq standartlara uyğun) təsvir olunmalıdır.
- İxtibaslar "..." dırnaq işarəsinə alınmalıdır.
- İxtibaslar orijinalda olduğu kimi, doğru işarələri də daxil olmaqla dəqiq yazılmalıdır.
- İxtibaslarda ixtisarlər [...] şəklində göstərilməlidir.
- Müxtəlif ixtibaslar qısaldılıb bir yerdə göstərilə bilməz.
- İxtibas sərbəst cümlə ilə başladıqda böyük hərf ilə yazılır.
- Digər hallarda əvvəldə üç nöqtə işarəsi qoyulmaqla ixtibas kiçik hərf ilə başlamalıdır.

Yadda saxlamaq lazımdır ki, bəşər övladının məntiqi tərəkür tərzü vahid qanuna uyğunluqlara malikdir. Məntiqi düşüncə kommunikasiya və qarşılıqlı anlaşmanın açarıdır. Elmi üslub üçün isə aşağıdakılar olduqca vacibdir:

1.Məntiqilik-Bu istənilən sənədə qoyulan bir mömrəli tələbdir. Mətnədə fikirlər bir-birini təkzib etməməlidir.Bu məntiqi düşüncədən kənarıdır.

2.Ardıcılıq- son nəticənin əldə olunması mətndəki informasiyaların ardıcılığından bilavasitə asılıdır.

3.Aydınlıq-o deməkdir ki, mətni oxuyan onu anlayır və dərk edir.

Elmi üslubun janrları:

Qeyd olunmalıdır ki,elmi üslubun janrları iki qrupa ayrılır:

-birinci dərəcəli –(müəllif tərəfindən yazılan) Birinci dərəcəli elmi janrlar aşağıdakılardan ibarətdir:

1.monoqrafiya

2.jürnal məqaləsi

3.rəy

4.dərslik

5.dissertasiya

6.elmi hesabat

7.mühazirə

8.məruzə

9.elmi mövzuda(elmi konfransda,simpozumda)çıxış və s.

-ikinci dərəcəli- (mövcud olan hər hansı əsərə münasibəti əks etdirən)

İkinci dərəcəli elmi janrlar aşağıdakılardan ibarətdir:

1.Referat

2.Avtoreferat

3.Konspekt

4.Tezis

5.Annotasiya

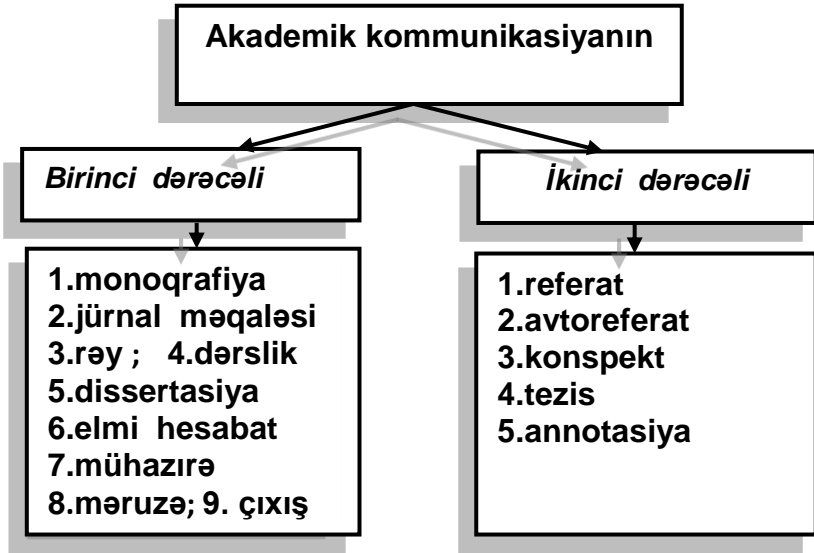
Elmi mətnlərin hər biri ayrı -ayrılıqda ölçülərindən asılı olmayaraq bitkin yaradıcı təfəkkürün nəticəsi olan, və təbii ki, janr tələblərinə cavab verən əsər kimi baxılmalıdır.

Diqər hallarda akademik janrlar iki qrupa ayrılır:

1.Pröduktiv janrlar:-Bu sıraya sırf müstəqil yaradıcılıq məhsulu olan məruzə, rəy, elmi məqalə, elmi hesabat v. s. daxildir.

2.Reproduktiv janrlar: -Bu zaman yazılı informasiya digər (yazılı, şifahi)məbələdən istifadə olunmaqla konkret məqsədlə sanki yenidən dövriyyəyə buraxılır. Bu sıraya referat, elmi

məqalə,dissertasiya, monoqrafiya s.daxildir.Bü janrların çox yığcam olması əsas tələbdir.



Dil xüsyyətlərinə gəlinçə onu qeyd etməliyik ki, hası dildə yazılmasından asılı olmayaraq leksik vahidlər informasiyanın tələbinə tam cavab verməlidir.Təbiidir ki, hər bir akademik mətn ümumişlək sözlərdən, elmi-informatik vahidlərdən və terminlərdən ibarət olur və fikrin ifadəsi zamanı bunlardan bacarıqla istifadə olunmalıdır. Müxtəlif elm sahələrinə xas olan terminlər qarışdırılmamalıdır.Ümumişlək sözlərdən artıq istifadə olunması akademik mətni publisistik səviyyəyə endirə bilər.

Elmi üslubun aşağıdakı altüslubları vardır:

1. Həqiqi elmi altüslub;
2. Elmi- tədris altüslub;
3. Elmi- danışiq altüslub;
4. Elmi- kütləvi altüslub;
5. Elmi- fantastik altüslub;
6. Elmi- texniki altüslub;
7. Elmi- publisistik altüslub;
8. Elmi- statistik altüslub;

Akademik kommunikasiya nə sifir sifahi,hə də ki, yazılı kommunikasiya deyildir.Tutaq ki,dissertasiya işinin ,yaxud elmi məqalənin,rəyin müəllifi sonradan öz işinin müdafiəsində işin məqsədini,elmi yeniliyini şərh edir və ona verilən sulları cavablandırır,yaxud elmi konfransda edir. Bu o deməkdir ki, elmi üslub yazılı və şifahi kommunikasiyanın sintezindən formalaşır.Bəzən dəqiq elm sahələrində sanballı tədqiqatlar ortaya qoyan insanlar işlərinin nəticələrini yetərinçə təqdim etməkdə çətinlik çəkirlər.Bu kimi xoşagəlməz halları qabaqlamaq üçün işgüzar kommunikasiyanın sırrlarını öyrənmək tələb olunur.

Nobel mükafatı laureatı **Lui de Broyl** çox haqlı olaraq qeyd edir ki, «... **Bəşəri kəşfləri də, əldə olunan bilgiləri də riyazi düsturlarla ifadə etmək mümkündür. Lakin bütün bunları inkişaf etdirmək, nəticələrindən faydalanmaq üçün ilk baxışdan çox adi təsir bağışlayan ədəbi dil lazımdır. Adi görünməyinə baxmayaraq, dilin dəqiqliyi düsturların dəqiqliyindən qat-qat güclüdür**».

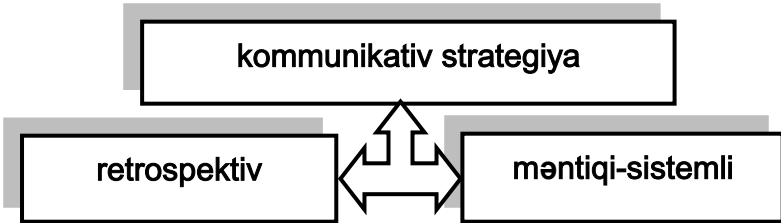
Kommunikativ strategiya və yaradıcılıq texnologiyası



*Yaxşı natiqin təkəcə hulqumu yox,
həm də ağıllı başı olmalıdır.
Fransız atalar sözü*

Həm şifahi, həm də yazılı işgüzar kommunikasiya, kiminlə necə, harada, hansı formada danışmaq və kimə hansı formada yazılı informasiya ötürmək məqsədi güdür. Hər iki halda istəyin gerçəkləşməsi yalnız uğurlu «**kommunikativ strategiya**»¹⁹ nəticəsində mümkündür. Ümumiyyətlə, strategiya danışanın ümumi məqsədin gerçəkləşməsi üçün seçdiyi xətt, taktika isə strategiyadan asılı məsələlərin realizasiyasıdır. Biz nitq problemlərini öyrəndiyimizdən, bütövlükdə strategiya və taktika məsələlərinə yox, yalnız nitq strategiyası və taktikası probleminə toxunuruq.

Kommunikativ strategiya kommunikativ məqsəddən (xatırladaq ki, nitq bütün hallarda məqsəddir) irəli gəlir və onun iki forması mövcuddur: **retrospektiv** və **məntiqi sistemli**. Qeyd edək ki, bu tipli bölgü yalnız şərti xarakterdir.



Ən azı ona görə ki, nitq, bəzi istisnalar nəzərə alınmazsa, bütövlükdə məntiqiliklə bağlıdır və strategiyanın da hər hansı bir forması məntiqilikdən kənar təsəvvür oluna bilməz. Digər

¹⁹ «Kommunikativ strategiya» termini dövriyyəyə ilk dəfə V. Şmidt tərəfindən gətirilmişdir.

tərəfdən, sadalananlar sintetik şəkildə təzahür edir, yeni birini əvəzləyir. Lakin nitq (ünsiyyət) axarında diqqəti daha çox çəkən bəzi məqamlar mövcuddur ki, heç bir çətinliksiz danışanın strategiyasını müəyyənləşdirməyə imkan verir. Bu sırada şərh formaları əsas yer tutur.

Misal üçün, retrospektiv strategiya aşağıda sadaladığımız elementlərin, yeni şərh formalarının bazasında reallaşır. Bu zaman danışan hadisənin (problemin) keçmişinə diqqət tuşlayır, onun bu gün üçün də aktuallığını qabartmağa səy göstərməklə **pilləli, xronoloji, induktiv** və s. şərh formalarına üstünlük verir. Danışıqlar prosesində strategiyanın düzgün seçilməsi birbaşa qarşı tərəfin hadisə ətrafında bilgilərinin (fon bilikləri) səviyyəsindən asılıdır. Şəksiz ki, Qarabağ münaqişəsi barədə heç bir təsəvvürü olmayan şəxslə danışmaq üçün öncə onu ətraflı məlumatlandırmaq tələb olunur.

Bu baxımdan Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin Qarabağ münaqişəsinin həlli ilə bağlı müxtəlif səviyyəli görüşlərdə, apardığı danışıqlarda seçdiyi strategiyayı xüsusi dəyərləndirmək lazımdır. Yüksək nitq mədəniyyəti və qarşı tərəfi inandıra bilmək bacarığı ilə yadda qalan bu görüşlər daha çox retrospektiv strategiya üzərində qurulur.

Fikrin açıqlanması üçün nə qədər söz tələb olunursa bundan qaçmaq, sözə qənaət etmək doğru deyildir. Hər kəs danışdıqda qarşısına ilk növbədə **məlumat vermək, təsir göstərmək** və **inandırmaq** məqsədlərini qoyur. Uğurlu nəticənin təməlinə isə uğurlu strategiya, daha doğrusu, məntiqi nitq durmalıdır. Əslində məntiqi-sistemli strategiya ilə retrospektiv strategiya arasında bir o dərəcədə böyük sərhəd yoxdur. Bu iki anlayış bir-biri ilə o qədər yaxındır ki, bəzən onların arasındakı keçid nöqtəsini tapmaq da xeyli dərəcədə çətinləşir. Ümumilikdə isə, məntiqi sistemli strategiya yuxarıda sadalanan **konsentrik, deduktiv** və **müqayisəli** şərh formalarına üstünlük verilməsi ilə səciyyələnir.

Bütün hallarda danışanın qarşısına qoyduğu məqsədə nail olması birbaşa həqiqətin açıqlanmasından asılıdır. «**Həqiqət heç kəsə büllur kimi saf gəlib çatmır və çatmayacaq**» –

deyən antik dövrün filosofu **Ksenofan** ona işarə edirdi ki, həqiqəti əldə etmək lazımdır. Bu çətin işin öhdəsindən gəlmək üçün danışanın kifayət dərəcədə elmi-nəzəri və təcrübi bilgiləri də azdır. Həqiqəti üzə çıxartmaqda faktlara söykənmək, qarşı tərəfi onların gücü ilə inandırmaq, daha doğrusu, özünəməxsus strategiya qurmaqla istəyinə nail olmağın mümkün yollarını araşdırmaq tələb olunur. **Frensis Bekonun** yazdığı kimi, «...insanları inandıranın bircə metodu var: onlara müəyyən ardıcılıqla və toplum halında faktları çatdırmaq lazımdır».

Bəs fakt nədir? İlk öncə qeyd edək ki, hər bir fakt **informasiya**dır. Beynəlxalq münasibətlər və diplomatiya sahəsində də digər sahələrdə olduğu kimi informasiya fəaliyyətin uğur faktorudur və tam mübaliğəsiz demək olar ki, informasiya güc deməkdir. Amerikan tədqiqatçısı **Norbert Viner** insanların informasiya ehtiyaclarına üz tutaraq yazır ki, «... **Həqiqi mənada yaşamaq o deməkdir ki, insan hər gün düzgün informasiyaya yiyələnir**».

Bəzən tədqiqatçılar informasiyanı bilik anlayışı ilə eyniləşdirirlər. Əslində bu iki anlayış bir-biri ilə bağlı olduğu halda, eyni sayıla bilməz. Bilik yalnız məqsədə xidmət etdikdə informasiyaya çevrilir. Bu incəlikdən yan ötmək və onu nəzərə almamaq mümkün deyildir. Çünki fakt (yəni informasiya) ünsiyyətin mayasıdır. Faktlar istifadə olunmadıqda sandıqda saxlanılan zinət əşyasından savayı bir şey deyildir. Beləliklə, **həqiqəti inkar etməyən, yoxlanılması mümkün olan hər bir informasiyanı fakt saymaq olar**.

Kommunikativ strategiya baxımından hər bir fakt çox dəyərlidir. Bununla belə, danışanın arxayınçılığa varması yersizdir. Çünki qarşı tərəfin ona dərhal inanacağı, faktları inkar etməyəcəyi hələ sual altında qalır.

Yuxarıda göstərdiyimiz kimi, fikri şərh etməyin aşağıdakı formaları mövcuddur və sadalananlar kommunikativ strategiyanın əsasını təşkil edir. Strategiyanın gerçəkləşməsi isə

taktikadan, daha doğrusu «yaradıcılıq texnologiyası»ndan ²⁰ birbaşa asılıdır.

1. Pilləli şərh. Bu zaman sonrakı hər bir fikir özündən əvvəlki fikrin bazasında qurulur və onu tamamlayır. Diplomatik danışıqların, demək olar ki, bütün mərhələləri üçün pilləli şərh ən populyar formadır.

2. Konsentrik şərh. Hər hansı problemi hərtərəfli şərh etməklə öz mövqeyini qarşı tərəfə çatdırmaq.



3. Spiralvari şərh. Fikrin açıqlanması zamanı ümumi müddəalara toxunmaqla ayrı-ayrı detalların daha dərinədən şərh olunması. Məsələn, Xəzər dənizinin beynəlxalq hüquqi statusu ilə bağlı prinsiplər şərh olunarkən ilk öncə mövcud beynəlxalq hüquq prinsipləri açıqlanır və qarşıya çıxan problemlərə nəzər tuşlanır.

4. Xronoloji şərh. Hər hansı problemin tarixi ardıcılıqla inkişaf dinamikasını diqqətə çatdırmaq. Dağlıq Qarabağ

²⁰ Yunan dilində «texne» – məharət, ustalıq, sənət, «loqos» isə söz, təlim deməkdir.

münaqişəsinin nizamlanması səmtindəki danışıqlarda bu formaya üstünlük verilir.

5. Məntiqi şərh. Problemin tarixinə nəzər tuşlanmadan onun həllinə sistemli-struktur ardıcılığı ilə yanaşma.

6. Deduktiv şərh. Ümumi müddəalardan konkret məqamlara keçidlə ümumi nəticə çıxarmaq.

7. İnduktiv şərh. Faktların analizindən ümumiləşmə məqsədi ilə istifadə olunması.

8. Müqayisəli şərh. Bu zaman hadisə və proseslər qarşılaşdırılır, tutuşdurulur.

9. Problemin analizi. Bu bir növ ümumiləşmə aparılması məqsədi daşıyır.

Qeyd edək ki, nitq praktikasında göstərilənlər qarışıq halda təzahür edir və danışan öz fikrini açıqlamaq üçün gah bu, gah da digər şərh formasına müraciət edir. Bütün bunlar isə bütövlükdə nitqin kompozisiyasını təşkil edir. Lakin ola bilər ki, hər hansı məqamda bunlardan hansısa aparıcı mövqedə dursun.

Biz gündəlik müşahidələrimizdə Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyevin respublikamıza gələn müxtəlif səviyyəli nümayəndə heyətləri, beynəlxalq təşkilatların nümayəndələri, səfirlər, xarici iş adamları, mədəniyyət və incəsənət xadimləri, dövlət məmurları, qaçqınlar və s. ilə keçirdiyi görüşlərin və söhbətlərin şahidinə çevrilirik.

Prezidentin yüksək siyasi-diplomatik və dövlətçilik təcrübəsi, öz fikirlərini müsahibinə sistemli-məntiqi və yaxud retrospektiv ardıcılıqla çatdırmaq məharəti, nitqin predmetinə daxil olan hər bir problemin mahiyyətini duymaq, nəticəni proqnozlaşdırmaq bacarığı, məqamı dəyərləndirmək, verbal və qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrindən bəhrələnməklə təsir göstərmək xüsusiyyətləri, nitq mədəniyyəti, etiket, ünsiyyət texnologiyası gələcək diplomatlar, siyasətçilər, cəmiyyətin hər bir üzvü üçün əsl məktəbdir.

Yaradıcılıq texnologiyası bir çox hallarda nitq üslubiyatı anlayışı ilə də tutuşdurulur. Bu da tam təbii yanaşmadır. Həm yazılı, həm də şifahi nitqin özünəməxsus kompozisiyası və

üslubu vardır. Bədii təxəyyülün genişliyi yaradıcı insanların misilsiz sənət nümunələri yaratmasına imkan verirsə, işgüzar yazışmalarda bu imkanlar xeyli dərəcədə məhduddur, ancaq bədii yaradıcılıqdakı qədər də zəruridir.

Sınaq sualları

- 1.Müasir azərbaycan dilinin üslubları hansılardır?
- 2.Rəsmi-işgüzar üslub və onun altüslubları.
- 3.Сянядлярин унификасийасы .
- 4.Trafaretləşmə nədir?
- 5.Sənəd anlayışı və funksiyaları.
- 6.Məlumat-informasiya (arayış,ərizə) sənədləri.
- 7.Təşkilati-sərəncam (əmr,sərəncam,) sənədləri.
8. Akt və protokol haqqında məlumat vermək.
9. Sənədlərin təsnifatı prinsipləri.
- 10.Sənədlərin rekvizitləri hansılardır?
- 11.Məktublارın tertibatı və növləri.
- 12.Akademik kommunikasiya nədir?
- 13.Elmi uslubun janrları hansılardır?
- 14.Plaqiat nədir?
- 15.Коммуникатив strategiyanın formaları.
- 16.Yaradıcılıq texnologiyası və şərh formaları.

3. Qeyri-verbal kommunikasiya



1. Pauza
2. İntonasiya
3. Jestlər
4. Mimika
5. Təbəssüm
6. Görüşmək
7. Məsafə
8. Baxışlar



Qeyri-verbal kommunikasiya

*İnsanların nə demək istədiklərini eşitmək,
düşündüklerini isə anlamaq lazımdır.
Şərq atalar sözü*

İnformasiya ötürülməsi prosesi olan kommunikasiya şifahi diskurs və yazılı mətn kimi təsəvvür oluna bilməz. Bu proses həm də ekstralingvistik faktorları özündə birləşdirir. Qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri əslində şifahi kommunikasiyanın tərkib hissəsidir və yadda saxlamaq vacibdir ki, sözlərlə yalnız informasiyanın kiçik bir hissəsi əks oluna bilər. Hə demək olduğunu bildiyimiz halda, necə demək ətrafında daha ciddi düşünmək tələb olunur.

Kommunikasiya (ünsiyyət) vasitələri əsas etibarilə iki qrupa ayrılır: **verbal və qeyri-verbal**. Qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri verbal ünsiyyəti tamamlayır, nə deyiləcəyi barədə xəbər verir, nitqin məzmununu təsdiq və yaxud inkar edir, pauzaları əvəzləyir, adresatla əlaqə qurulmasını asanlaşdırır, ayrı-ayrı sözləri əvəzləyir, verbal nitqi bir qədər gecikmiş tərzdə təkrarlayır və s. Verbal və qeyri-verbal vasitələrin dəyərləndirilməsində başlıca funksiya olan kommunikativliyə diqqət tuşlanması tələb olunur.

Tədqiqatçılardan **Albert Meyerabian** müəyyən etmişdir ki, insanların verbal vasitələrlə informasiya qəbul etməsi qeyri-verbal vasitələrdən azdır. Eyni qənaətdə olan fransız psixoloqu **Fransua Syülje** «Jestlər haqqında həqiqət» kitabında göstərir ki, rəqəm nisbətində götürdükdə ünsiyyət prosesində sözlərin hesabına informasiyanın **7** faizi sözlərin, **38** faizi isə müxtəlif səslərin, səs tonunun, intonasiyanın payına düşür. Digər qeyri-verbal vasitələr, mimika və jestlər isə **55** faiz informasiya yükünə malikdir.²¹ Yəni bu o deməkdir ki, biz sözlərdən lap az istifadə edirik və ünsiyyətimizdə qeyri-verbal vasitələr çoxluq təşkil edir.

Belə çıxır ki, qeyri-verbal vasitələr qarşılıqlı anlaşma, məqsədin əldə olunması üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Qeyd

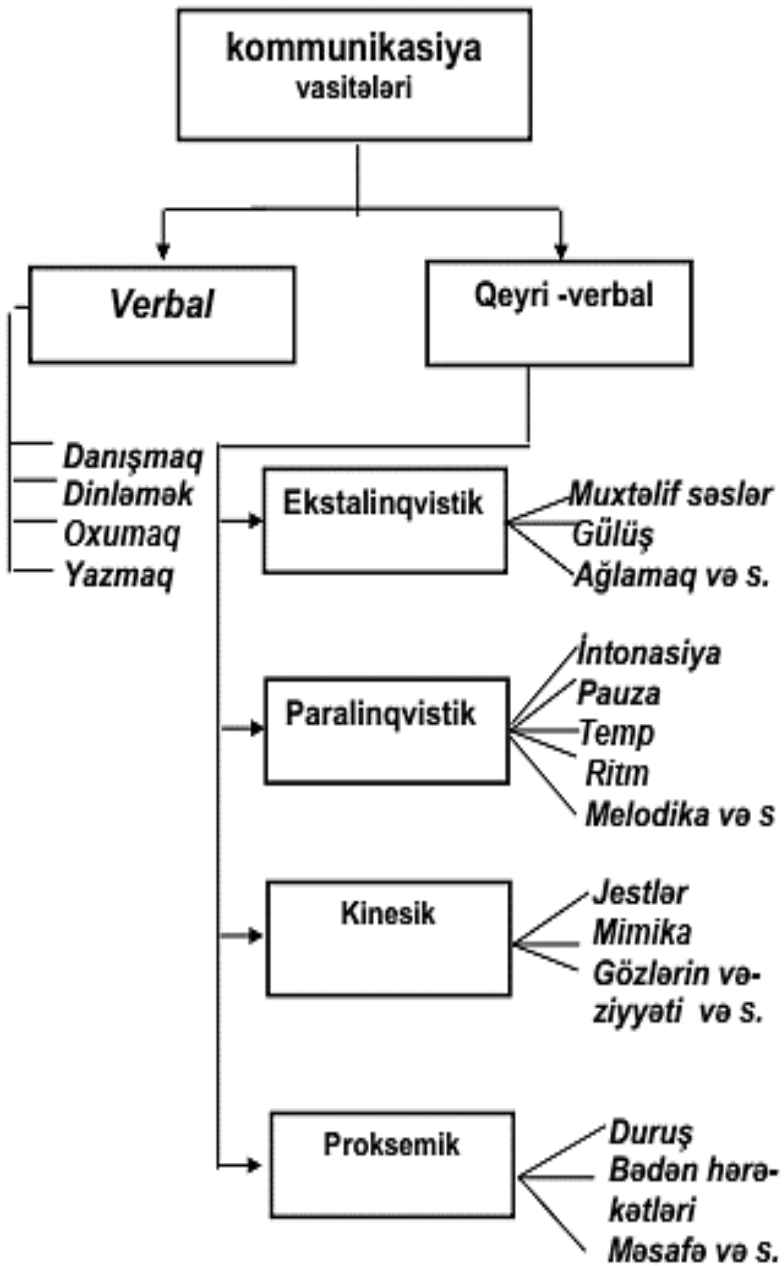
²¹ Аллан Пиз. Язык телодвижений. М. 2006. с. 12.

edək ki, kitabda istifadə olunan müxtəlif mənbələrdəki müxtəlif müəlliflərin göstərdiyi rəqəmlər nisbi xarakterlidir və ünsiyyətdə verbal və qeyri-verbal vasitələrin balansını heç də dəqiq ifadə etmir. Məsələn, amerikalı tədqiqatçı professor **Berdvistl** verbal vasitələrə **35** faiz, qeyri-verbal vasitələrə isə **65** faiz ayırır. Biz isə öz fikrimizi başqa bir müəllifin yanaşması ilə təsdiqləyirik. İngilis tədqiqatçısı **Maykl Arçl** çoxillik səyahətlərindən və müşahidələrindən gəldiyi qənaəti ümumiləşdirərək ayrı-ayrı xalqların jestlərə aludəliyini rəqəmlərin dili ilə təsvir edərək yazır ki, bir saatlıq danışmaq prosesində finlər **1** dəfə, italyanlar **80** dəfə, fransızlar **120** dəfə, meksikalılar isə **180** dəfə jestlərdən istifadə edirlər.²² Yəni bu o deməkdir ki, yuxarıdakı **35/65** nisbəti həm finlərə, həm də meksikalılara şamil oluna bilməz.

Bu bir həqiqətdir ki, canlı (üz-üzə, göz-gözə) danışdıqda, tərəflər bir-birini gördükdə və eşitdikdə, və ətrafda olan nə varsa ünsiyyətə cəlb olunduqda səmərə adi vəziyyətdə olduğundan **30**, bəlkə də **50** faiz, artıq olur. Diplomatiyanın danışmaqlara üstünlük verməsi, bu məqsədlə yaxın-uzaq sərhədlərin adlanıb üz-üzə problemlərin həllinə cəhd olunması, göründüyü kimi, səbəbsiz deyildir. Kommunikasiyadan danışdığımızdan biz yalnız produktiv nitq fəaliyyətində (danışan və dinləyən zaman) qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin rolunu şərh etməyə çalışacağıq.

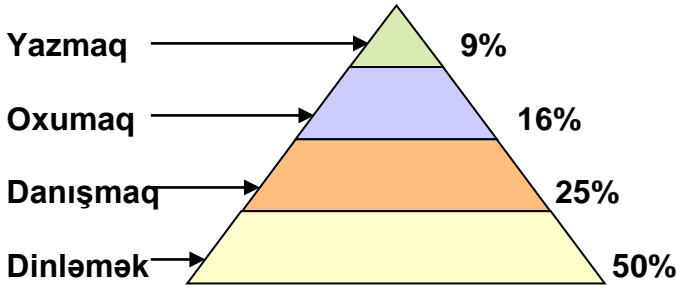
Bununla belə, qeyd olunmalıdır ki, reseptiv fəaliyyətin (yazmaq və oxumaq) də özünəməxsus qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri mövcuddur. Bu sıraya durğu işarələri, abzas, şriftlər, müxtəlif diaqramlar, əmtəə nişanları, reklam emblemləri, müxtəlif semiotik işarələr və s. daxildir. Bu vasitələrdən yazan və danışan öz məqsədlərini reallaşdırmaq üçün istifadə edir. Məsələn: Qarabağ münaqişəsinin həllinə yönəldilən bütün danışmaqlarda Azərbaycanın xəritəsinin istifadə olunması və bu zaman işğal olunmuş rayonların xüsusi rənglərlə cizgilənməsi,

²² Ковальчук А.С. Основы имджелогии и делового общения. М. 2005. с. 109.



Bakı-Tbilisi-Ceyhan əsas ixrac boru kəməmindən danışarkən sxemin əlavə olunması informasiyanın daha dolğun çatdırılmasına xidmət edir.

Qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri öz müsbət rolunu yalnız bacarıqla istifadə olunduqda oynaya bilər. Əks halda hər bir qeyri-verbal vasitə əsl konflikt mənbəyi ola bilər. Ən adi uğursuz bir jest qarşılıqlı anlaşmaya sərf olunan zəhmətin üstündən xətt çəkə bilər. Razılaşmalıyıq ki, müxtəlif məqamlarda jestlər və mimika sözləri tamamilə əvəz edə bilər.



Verbal və qeyri verbal ünsiyyət vasitələrinə münasibət çeşiddir və bir çox hallarda fəaliyyət sferalarına müvafiq baxılmasını tələb edir. Elə fəaliyyət sahələri mövcuddur ki, yazısız keçinmək ağılaşmazdır. Elə sahələr də var ki, danışmaq daha vacibdir. Hesablamalara görə insanlar öz iş vaxtlarının **9** faizini yazmağa, **16** faizini oxumağa, **25** faizini danışmağa və **50** faizini dinləməyə sərf edirlər. Belə görünür ki, bütövlükdə dinləmə fəaliyyəti digər fəaliyyət növlərini bir neçə dəfə üstələyir. Bütün bu proseslər qeyri-verbal vasitələrin iştirakı ilə müşayiət olunur. Odur ki, bu vasitələrin bir-birindən təcrid olunmuş şəkildə baxılması bir qədər nisbi xarakterlidir. Ünsiyyət prosesində verbal vasitələrinin qeyri-verbal vasitələrlə, xüsusilə jestlərlə, **konqurent** olması zəruridir. Bu o deməkdir ki, hər hansı jest səsli nitqi tamamlamalıdır. Verbal ünsiyyət vasitələri haqqında geniş danışmağı lazım bilməsək də, yazılı (yazmaq) və şifahi nitqin (danışmaq) ortaq və çeşidli elementlərinə toxunmaq zəruridir.



Pauza

İnsan üçün ən böyük əzab susmaqdır.
Blez Paskal

Nitq (ünsiyyət) prosesi mürekkəb psixofizioloji hadisə kimi bir sıra linqvistik və qeyri-linqvistik faktorları özündə birləşdirir. Təbii ki, bütün bunlar ünsiyyətin gerçəkləşməsi üçün zəruridir. Qeyd etdiyimiz kimi, nitq məqsədli fəaliyyət formasıdır və məqsədin gerçəkləşməsinə xidmət göstərən komponentlər də məqsədli istifadə olunmalıdır. Ünsiyyətin qeyri-verbal vasitələri sırasında, bu baxımdan, pauza maraqlı hadisə kimi diqqəti çəkir. Pauza müxtəlif səbəblərdən və müxtəlif məqsədlərdən nitq axınının müvəqqəti kəsilməsi hadisəsidir.²³

Verilmiş açıqlamada iki cəhət öz aydın əksini tapmışdır: **səbəb** və **məqsəd**. Nitq axarında fasilənin səbəbləri birbaşa dildaxili, yəni dilin daxili sintaktik qanunauyğunluqları ilə bağlıdır. Bu onunla izah olunur ki, nitq prosesində insan cümlələrdən istifadə edir. Xüsusilə, cümlə daxilində, cümlənin müvafiq hissələri arasında tabeli sintaktik əlaqələrini vurğulamaqda sintaktik pauzalar önəmlidir. Lakin pauzanın baş verməsi müxtəlif fizioloji amillərlə də şərtlənir. Danışan nitqini davam etdirmək üçün hava udmalı olur və bunu pazasız təsəvvürə gətirmək çətindir. Danışanın öskürməsi, asqırması və digər hadisələr də zəruri halda nitqdə fasilə verilməsini tələb edir. Pauza eləcə də danışanın psixoloji durumunun barometridir. Danışan həyəcanlı olduğu hallarda nitqin qırılması buna misal ola bilər. Odur ki, pazanı **sintaktik** və **qeyri-sintaktik** növlərə bölməliyik.

Nitq axarında yerinə yetirdiyi funksiyaya görə isə **ayırıcı** və **birləşdirici** pauzalar mövcuddur. Bunlar sintaktik pazanın növləri kimi fikrin ifadəsi üçün tələb olunan konstruksiyalarla vəhdətdə olur. Ayırıcı pauza əsasən cümlələr (sintaktik vahidlər)

²³ Adilov M., Verdiyeva Z., Ağayeva F. İzahlı dilçilik terminləri. B., 1989, 214s.

arasında təzahür edir. Bunun nəticəsidir ki, danışan və dinləyən bir-birini çətinlik çəkmədən başa düşürlər. Əgər danışan hər hansı səbəb üzündən pauzaların yerli-yerində olmasına nəzarət etməzsə, anlaşılmaz bir mənzərə yarana bilər və nəticədə dinləyici dəqiqləşmə xatirinə sual vermək məcburiyyətində olar.

Nitq mədəniyyəti üçün vacib sayılan tələblərdən biri də pauzaların yerli-yerində olması və danışanın bunlara düzgün riayət etməsidir. Birləşdirici pauzalar öz vəzifələrinə görə, bir növ, birləşdirici bağlayıcılarla uyğunluq təşkil edir. Dilin qrammatik qanunauyğunluqlarına bələdlik, xüsusilə yazılı mətnlərin oxunması zamanı özünü aydın büruzə verir.

Pauza kommunikasiya prosesində aşağıdakı məqsədlərə xidmət edə bilər:

- 1. Qarşı tərəfə öz fikrini bildirməyə imkan vermək;**
- 2. Danışanın problem ətrafında fikirləri bitdikdə. Əlavə**
- 3. Şərhə ehtiyac olmadıqda;**
- 4. Öncə söylənilənlərin xüsusi əhəmiyyətli olduğunu**
- 5. diqqətə çatdırmaq tələb olunduqda;**
- 6. Növbəti deyiləcək fikirlərə diqqət toplanmasını bildirmək;**
- 7. Qarşı tərəfin nitqin predmetinə laqeydliyi müşayiət**
- 8. olunduqda öz daxili narazılığını diqqətə toslamaq;**
- 9. Ciddi xəbərdarlıq məqsədi ilə;**
- 10. Qarşı tərəfi hövsələdən çıxartmaq, onunla danışmaq istəyinin olmadığını bildirmək.**

Lakin pauzanı «ağzına su alıb susmaq» kimi qiymətləndirmək olmaz. Xatırlatmaq lazımdır ki, nitqin sürəti və pauza arasında bağlılıq mövcuddur. Danışığın sürətli olan tərəfdə aramla danışan tərəf haqqında belə gümana gələcəkdir ki, o ünsiyyətdən bezikib, yaxud söhbəti davam etdirməyə çətinlik çəkir, qətiyyətsizdir və s. Ünsiyyət prosesində aramla danışan tərəf isə öz növbəsində qarşı tərəfin ona danışmamağa imkan vermədiyi, təzyiq göstərmək cəhdində bulunduğunu güman edə bilər və bu zəmində obyekt-subyekt münasibətləri ciddi maneələrlə qarşılaşa bilər.

Qeyri-verbal ünsiyyət vasitəsi olduğundan pauza çoxsaylı

funksiyaları və məqsədləri əks etdirə bilir. Hər birimiz üçün qarşılıqlı anlaşma normal pauzalar hesabına əldə olunur. Bu nitqin ritmik səslənməsi effektidir. Bəzən bu ritmin pozğunluğu halları müşahidə olunur. Tutaq ki, danışan hər hansı texniki səbəb üzündən pauza etməli olur. Yaxud səhhəti ilə bağlı öskürəkən bu hal baş verə bilər. Bu tipli pauzalar «**lüftpauza**» adlanır.

Biz pauza və digər qeyri-verbal vasitələrə, nitqin sürəti və tempinə ayrılıqda baxmaqla yalnız bir sıra səciyyəvi elementləri diqqətə çatdırmağa səy edirik. Əslində bütün bunlar birlikdə nitqimizdə iştirak edir. Misal üçün, nitq prosesində birnəfəsə, yəni növbəti pazaya qədər, neçə söz ifadə etmək olarsa bu birbaşa nitqin sürəti ilə izah olunmalıdır. Əgər biz bitkin fikir ifadə olunması məqsədini ön plana çəkirsə, onda nitq praktikasında cümlənin **5±2** (yəni 8 sözə qədər) sözdən ibarət olması norma sayılır.

Qeyd edək ki, məhz bu sayda sözün ifadə olunmasından sonra nəfəs dərilməsi zərurəti yaranır. Ola bilsin ki, bu rəqəm bir qədər az, bir qədər artıq olsun. Sınaqlar göstərir ki, birnəfəsə ifadə olunan sözlərin sayını hətta **20**-yə də çatdırmaq olar. Lakin ünsiyyətə verilən tələblər baxımından belə cəhd yalnız «Ginnesin rekordlar kitabına» adını salmaq cəhdi kimi dəyərləndirilməlidir. Əgər biz televiziya və radio kanallarında səslənən xəbərlərin oxunuşunu izləsək «Kim?», «Nə?», «Harada?», «Nə zaman?» və s. modeli əsasında qurulan cümlələrin daha işlək olduğunun şahidinə çevrilərik. Bu cümlələr isə adətən **5±2** tələbinə tam cavab verir.

İntonasiya

*«Hə» və «Yox» sözlərini 50 cür tələffüz etmək olar.
Onların yazılış forması isə bir cürdür.*

Bernard Şou

İntonasiya öz təbiətinə görə çox mürəkkəb bir dil hadisədir. Sadə anlamda bunu nitq prosesində səsin yüksəlməsi və ya alçalması kimi başa düşmək lazımdır. Əslində isə intonasiya modallıq bildirməklə cümlə üzvlərinin düzgün qruplaşdırılmasını təmin edir, cümlələrin sadə, mürəkkəb, tabeli, tabesizliyini fərqləndirməyə xidmət göstərir, məntiqi vurğunun yerinin düzgün müəyyənləşdirilməsinə təminat verir, ara sözlərin mövcudluğunu diqqətə tuşlamağa şərait yaradır. Nitqin ritmik-melodik komponenti olmaqla nəinki sintaktik mənaların fərqləndirilməsinə xidmət edir, habelə nitqin emosional-ekspressiv gücünü artırır.

İntonasiyada ilk növbədə obyektiv və subyektiv məqamları müəyyənləşdirmək tələb olunur. Bu zərurət onunla izah oluna bilər ki, intonasiyanı təşkil edən vahidlərin böyük əksəriyyəti (temp, tembr) fərdi və həm də subyektiv olmaqla intonasiyanın obyektiv təbiətini formalaşdırır. İntonasiya özü-özlüyündə, yəni sözdən təcrid olunmuş şəkildə, heç bir məntiqi məzmunu malik deyildir. Bu o deməkdir ki, intonasiya ayrılıqda fikri təcəssüm etdirə bilməz. Bunu nəzərdə tutaraq **S. O. Kartsevski «Dil sözlərdən, qrammatikadan və intonasiyadan ibarətdir»** qənaətinə gəlir.²⁴

Nitqin həmişə məqsədli olduğunu, arzu, istək ifadə etdiyini vurğulamaqla intonasiyanın modallığa görə növlərini müəyyənləşdirmək olar: **məlumatvermə, sual** və **əmr** intonasiyaları. Cümlədaxili münasibətlərin aydınlaşdırılması isə **sadalama, qarşılaşdırma, aydınlaşdırma** intonasiyalarını fərqləndirməyə imkan verir. Bundan savayı, **nida** intonasiyası da mövcuddur.

İntonasiya nitqin **ritmi**, nitqin **tempi** (sürəti), **intensivliyi**,

²⁴ Карцевский С.О. Повторительный курс русского языка. М.: 1928. с. 14-15.

tembri anlayışlarından kənar baxıla bilməz. Bütün bunların toplusu intonasiyanı təşkil edir. Lakin göstərilənlərin hər biri haqqında qısa məlumat verilməsi bütövlükdə intonasiyanın təbiətinin açıqlanmasında əhəmiyyətlidir. İntonasiyanın aşağıdakı əsas funksiyaları mövcuddur:

İntonasiyanın apelyativ funksiyası. Bu adresat ilə əlaqədar olan funksiya kimi danışanın nitq mədəniyyətini özündə əks etdirir. Təbii ki, böyüyə və ya uşağa müraciətdə intonasiya fərqli olur. Bu zaman sosial rollar, hadisə, məqam anlayışları da öz təsirini göstərmiş olur. Misal üçün, diktorun danışığı, məişət nitqi, diplomatik görüşlər və danışmalar zamanı intonasiya eynilik təşkil etmir. Bu da əsas verir ki, intonasiyaya həm də üslu-bfərqləndirici bir hadisə kimi yanaşmaq. Həqiqətən, hərbi-çilərin hər hansı əmri verməsi intonasiyası rəsmi üsluba bir işarədir.

İntonasiyanın delimitativ (hüdudlandırıcı) funksiyası. Nitq axarında cümlələrin (cümlə daxilində həmcins üzvlərin, ara sözlərin və s) hüdudlarını, bir-birindən ayrıldığını göstərən funksiyadır. Göstərilən funksiya nitq axınıni təşkil edən digər vasitələr, xüsusilə pauza və melodika ilə təmasda baxılmalıdır. Qeyd edək ki, cümlənin aktual üzvlənməsi də bu əsasda təzahür edir.

İntonasiyanın emosional-ekspressiv funksiyası. - İntonasiya vasitəsi ilə danışanın emosional vəziyyəti əks olunmaqla yanaşı, habelə nitqin məzmununa və adresata münasibət öz ifadəsini tapır. İntonasiyanın bu funksiyası əsas etibarilə tembr və melodika hesabına gerçəkləşir. Tembrin rolunun daha böyük olduğunu diqqətə çatdırmaq lazımdır. Çünki tembrin hesabına nitqdə ayrı-ayrı dil vahidləri çoxsaylı çalarlar (qəm, fərəh, kədər, razılıq, etiraz və s.) qazanır. Bu incəliyi **Bernard Şou «HƏ»** və **«YOX»** sözlərini bir cür yazmaq, **50** cür tələffüz etməyin mümkünlüyü fikri ilə vurğulamışdır. Görkəmli pedaqoq **S. Makarenko** eyni fikri belə ifadə etmişdir: **«Mən «Bura gəl» ifadəsini yalnız 15-20 mənada söyləyə bildikdən sonra və səs-dəki incəliyini 20 cür ifadə etməyi öyrəndikdən sonra, özümü əsl ustad hesab etməyə**

başladım».²⁵

«...Hissləri yalnız intonasiyanın gücü, yəni səsin nizamlanması, sürəti, ucadan və yaxud asta tələffüz etməklə və nitqi müşayiət edən jestlərlə çatdırmaq olar. Eyni bir fraza nitqdə minlərcə dəyişkənliyə məruz qalmaqla çoxsaylı hissləri əks etdirə bilər» deyən J. Vandries ilə də razılaşmalıyıq.²⁶

İntonasiyanın estetik funksiyası. Göstərilən funksiya daha çox səhnə sənəti, bədii qiraət və s. hallarda təzahür edir.

İntonasiyanın kommunikativ funksiyası. Bu intonasiyanın ümumi funksiyası olmaqla əslində bütün digər funksiyaları özündə birləşdirir. Daha doğrusu, bütün funksiyalar kommunikativ funksiyadan asılıdır. Bunu belə izah etmək lazımdır ki, biz yalnız kommunikativ əlaqədə olduqda intonasiyanın digər funksiyaları həyata vəsiqə qazanır. Əks halda bu barədə söz açmaq məntiqdən kənardır.

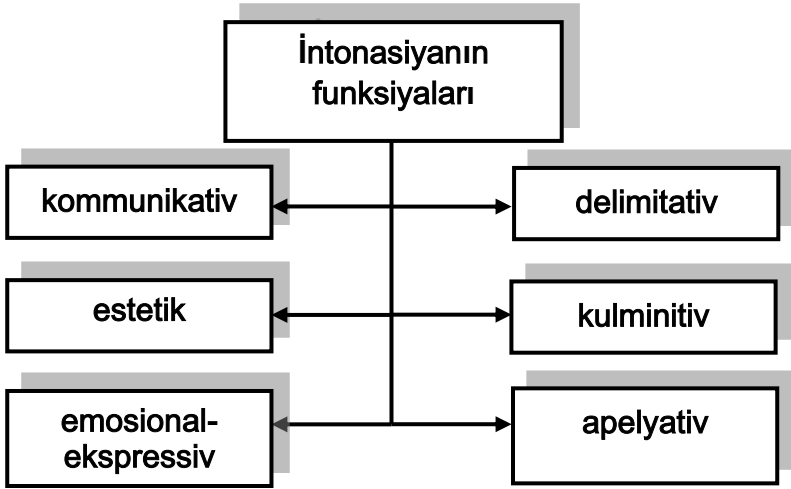
İntonasiyanın kommunikativ funksiyası ayrı-ayrı cümlələri müstəqil kommunikativ vahid kimi söz birləşməsindən fərqləndirməyə xidmət edir. İntonasiya adresatla əlaqə qurulması və bu əlaqənin davam etdirilməsi, söyləmin başa çatdığıнын bildirilməsi üçün əvəzsizdir.

Ünsiyyət prosesində danışan ən mühüm, daha zəruri sözləri ayıraraq nəzərə çatdırdıqda intonasiyanın göstərilən funksiyası xeyli aktuallaşır. Kommunikativ funksiyanın mahiyyəti onunla izah olunur ki, o, cümləni müstəqil kommunikativ vahid, daha doğrusu, ən kiçik ünsiyyət vahidi kimi formalaşdırır. İntonasiya ünsiyyət iştirakçıları arasında imperativ vahidlər, vokativ sözlərdən istifadə etməklə əlaqə yaradılmasına, bu əlaqənin davam etdirilməsinə, söyləmin sona yetdiyini göstərməyə xidmət göstərir. Odur ki, intonasiyanı idarə etmək, ondan bəhrələnmək danışanın ali məqsədi olmalıdır. Göstərilən funksiyalardan savayı **intonasiyanın kulminativ (ayırıcı) funksiyası** da mövcuddur. Cümlədə daha mühüm hesab edilən sözlərin

²⁵ Макаренко А.С. Сочинения. Т. 3, М.: 1958, 269 с.

²⁶ Вандриес Ж. Язык, 136с.

diqqətə çatdırılması yolları müxtəlifdir. Bunu məntiqi vurğu vasitəsi ilə, və yaxud temp hesabına gerçəkləşdirmək mümkündür. Azərbaycan dilində bir çox hallarda intonasiya **mənaferq-ləndirici** mahiyyət kəsb edir. İntonasiya haqqındakı bilgilərin bitkin olması üçün **temp, tembr, melodika, intensivlik, ritm** anlayışlarına aydınlıq gətirilməsi zəruridir. Çünki bütün bunlar bütövlükdə intonasiyanı təşkil edir.



Nitqin **tembri** ilk növbədə emosional-ekspressiv çalarlıqları əks etdirən səs tonlarının kompleksidir. Danı-sanın ünsiyyət məqamında durumu, şən və yaxud kədərli olması tembrlə bağlıdır. Bu vəziyyət nitqin predmetindən də irəli gələ bilər. Nitq mədəniyyəti baxımından hər hansı kədərli hadisədən gülə-gülə danışmaq məqbul sayıla bilməz. Doğrudur, insanın kədərini «üzündən də oxumaq» mümkündür. Lakin bu halda hər hansı tembrdən söhbət gedə bilməz.

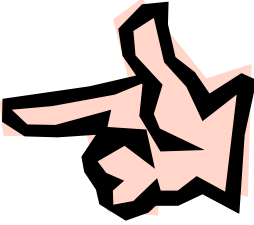
Temp anlayışı isə birbaşa sürətlə, yəni danışanın müəyyən zaman kəsiyində nitqində istifadə etdiyi dil vahidlərinin sayı ilə bağlıdır. Təbiidir ki, sürətli nitqin qavranılması olduqca çətinidir. İnsanlar normal tərzdə danışarkən bir dəqiqə ərzində təqribən **125 söz** istifadə edirlər. Kommunikativ aktın iştirakçıları üçün

belə sürət qənaətbəxş sayılır.

Onu da qeyd edək ki, göstərilən vaxt ərzində ikiqat çox, hətta **400**-ə qədər söz ifadə etmək olar. Bu çox böyük sürət olduğundan qarşılıqlı anlaşmanın əldə olunması sual altında qalır. ²⁷ Beynəlxalq praktikada bu gün az vaxt ərzində öz fikirlərini çatdırmaq tələbi çox ciddi qoyulur. Yüksək səviyyəli görüşlər nəinki yüksək səviyyəli hazırlıq, həm də yüksək səviyyəli nitq bacarığı tələb edir.

²⁷ Агватер А. Я вас слушаю. М.: 1987, 21 с.

Jestlər



«... Ünsiyyətdə ən vacib məqam dillə deyilməyəni eşitməkdir»

Piter Druker

Qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri sırasında kommunikativlik baxımından jestlər daha çox diqqəti çəkir. Jestlər çoxyönlü və çoxtəyinatlı olduğundan onların hər hansı prinsip əsasında qruplaşdırılması müəyyən çətinliklər ortaya qoyur. Dodaqların titrəməsi, qaşların çatılması, çiyinlərin sıxılması və digər əl-qol, bədən hərəkətləri, duruş (poza) danı-şanın dinləyiciyə sözlərsiz demək istədiklərini və istəmədiklərini, daxili gərginliyini, hiss və həyəcanını çatdırmağa qadirdir.

Ümumiyyətlə, jestlərin «dilini» axıracan öyrənmək mümkün deyildir. Bu problemlərlə məşğul olan **pasimologiyanın** ²⁸ uğurları ilə də öyünməyə dəyməz. Çünki universal elementlərlə yanaşı, jestlər bir sıra milli özülükləri, insanların fəaliyyət sferalarını özündə əks etdirir. Təbii ki, bunların hamısı haqqında dolğun təsəvvür yaratmaq olduqca çətindir. Diplomatik fəaliyyət sfera-sında nitq mədəniyyəti və etiket problemləri diqqət mərkəzində durduğundan jestlərin çeşidlənməsi prinsiplərini açıqlamaqla qənaətlənirik. Jestlər aşağıdakı kimi qruplaşdırılır:

1. Sadə jestlər. Bu qrupa birdəfəlik hərəkətlər (əsasən işarəedici) daxildir. Misal üçün, tələbənin dərslər zamanı əlini qaldırması, hərbiçilərin bir-birini salamlaması, rütbəcə (statusu) yüksək olan şəxs içəri girdikdə ayağa durmaq və s.

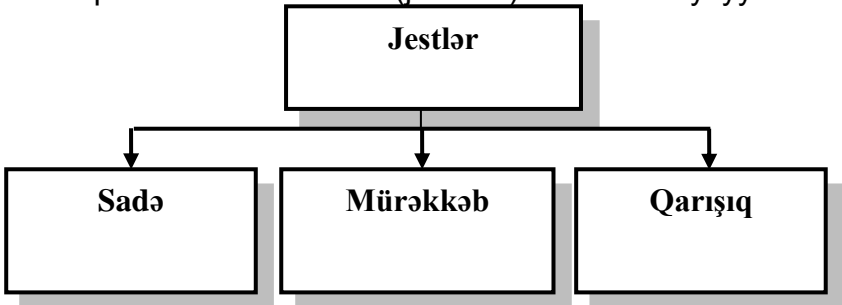
2. Mürəkkəb jestlər. Eynicinsli təkrarlanan hərəkətlərdən ibarət (əl çalmaq, əlini başı üstünə qaldıraraq sağa-sola yelləmək, barmaqlarını bir-birinə sürtmək və s.).

3. Qarışıq jestlər. Yekcins olmayan müxtəlif hərəkətlərin sintezindən formalaşan (barmağını dodaqlarına yapışdırmaq,

²⁸ Pasimologiya – jestlərin dilini öyrənən dilçilik sahəsi. (Bax: Axmanova O.C. Словарь лингвистических терминов)

barmağını gicgahına qoyub yarım dairəvi fırlatmaq, əllərini bir-birinə sürtüb ciblərinin astarını çevirmək və s.).

Bundan savayı icra olunma mexanizminə **görə dinamik** və **statik** jest qrupları ayrılır. Kinesik qeyri-verbal ünsiyyət vasitəsi kimi təqdim etdiyimiz qrupa daxil olan vasitələrin, demək olar ki, hamısı dinamik xarakterlidir, və qısamüddətlidir. Statiklik əsas etibarilə proksemik vasitələrə (jestlərə) xas olan keyfiyyətdir.



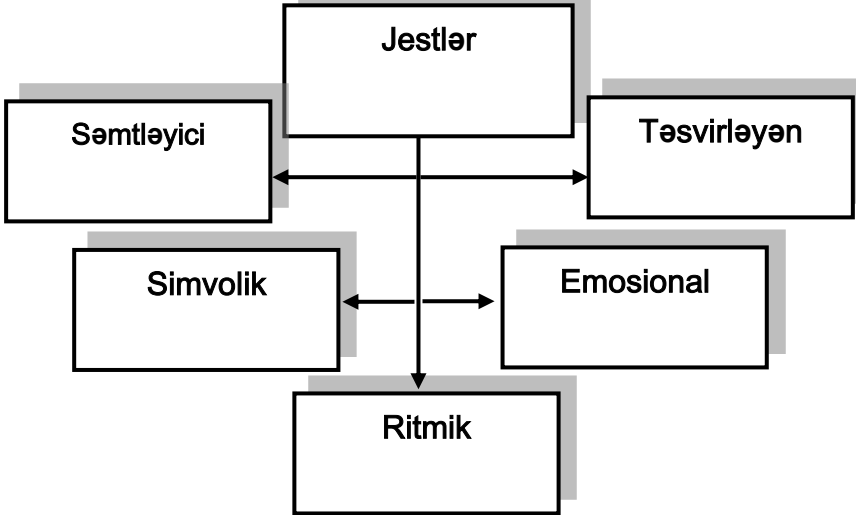
Müxtəlif pozalar (oturuş, duruş və s.) buna misal ola bilər. Xüsusilə, danışıqlar zamanı ayaqların üst-üstə aşırılması çox populyardır. Qeyd edək ki, əlin çənəyə dirsəklənməsi vəziyyəti daha uzunmüddətlidir. Adətən ayağın ayaq üstündən götürülməsi söhbətin başa çatdırılmasına işarə kimi yozulur. Qarşı tərəf bu zaman öz fikirlərini yekunlaşdırmağa tələsməlidir. Jestlərin qruplaşdırılmasında bədən üzvlərinin iştirakından savayı jestin icrası zamanı bədən üzvlərinin hərəkət formaları da əsas götürülə bilər. Bu zaman aşağıdakı jestləri ayırmaq olar. Təxmini hesablamalara görə İnsanın bədən üzvlərinin **1000**-dən artıq informasiya ötürmək imkanına malik olması müəyyən edilmişdir.

1. Səmtləyici jestlər – sağ, sol, yuxarı, aşağı, irəli, geri mənalarını bildiren jestlər bura daxildir.

2. Təsvirləyən jestlər – kök, arıq, qozbel, yumru, yekə və s. mənasını bildiren jestlər. Bu qrupa daxil etdiyimiz jestlərə əksər hallarda qadınlar daha meyllidirlər. Saçın gödək və yaxud uzun, ayaqqabının dikdaban, paltarın qolu qısa, mini olmasını qadınlar jestlərlə çox məharətlə təsvir edirlər. Təsvirləyən jestlərə yüksək kommunikativlik xas olduğundan kənar subyektlərin

də diqqət mərkəzində olur. İctimai yerlərdə davranış normalarına əməl olunması hər kəsin borcudur. Bu borc həm də jestlərə münasibətdə öz əksini tapmalıdır.

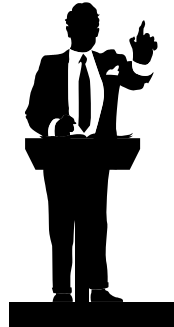
3. Simvolik jestlər – hərbiçilərin bir-biriylə salamlaşması, islam adətlərinə müvafiq olaraq ziyarətqahlara salam (salavat) verilməsi, dəfn mərasimlərində baş geyiminin çıxarılması, salam alarkən oturan adamın ayağa qalxması və s.



4. Emosional jestlər – yumruğunu stola vurmaq, ikiəlli başını tutmaq, üreyini tutmaq, ayağını yerə vurmaq, barmağını silkələməklə hədələmək və s.

5. Ritmik jestlər – ünsiyyət axarında hadi-sələrin ardıcılığını əks etdirməyə xidmət göstərən jestlər,sağa-sola vargəl etmək, birinci, ikinci və s. ardıcılığını göstərmək. Qeyd edək ki, jestlər çoxmənalılığa meyllidirlər.

Bunun nəticəsidir ki, ünsiyyətə qatılan tərəflər bəzən bu incəlikdən öz məqsədləri üçün bəhrələnilirlər. Misal üçün, Azərbaycan kinosunun iftixarı sayılan «Ulduz» komediyasında kolxoz sədri Qədir Ulduza göz vurmaqla guya onu sevdiyini bildirmək istəyir. Ulduz isə ona «Nə oldu?»



Gözünüze çöp düşdü?» sualını verməklə fikirlərini alt-üst edir. Əl qaldırmağın özü də çoxmənalıdır. Bir halda bu jestlə söz almaqistəyi ifadə olunursa, tutaq ki, hər hansı bir yığıncaqda əl qaldırmaqla razılıq (lehinə) və yaxud etiraz (əleyhinə) ifadə etmək olar. Misal üçün, yumruğa bükülmüş əlin yuxarı qalxmış baş barmağı bizim üçün hər şeyin əla olması mənasındadır. Bir çox xarici ölkələrdə bu jest yolüstü maşın əyləmək üçün istifadə olunur. Yunanlar üçün bu olduqca təhqiramiz bir anlayışı (rədd ol və yaxud itil burdan) əvəzləyir. Boks , güləş hakimləri bu jestlə idmançılara xal verildiyini bildirirlər. Doğrudur, jestlərin milli koloritli olması tədqiqatçılar tərəfindən qəbul olunur, ancaq bunların hansısa bir dillə bağlılığı fikri olduqca ziddiyyətlidir.

Misal üçün, bu gün dünyanın 20 ölkəsində ispan, 15 ölkəsində isə ingilis dili dövlət dilidir. Bu heç də o demək deyildir ki, bu dillərdə danışan insanlar eyni jestlərdən eyni yozumda bəhrələnilər. Barmaqların «V» şəkilli jestindən Uinston Çörçill İkinci Cahan savaşıdan sonrakı illərdə qələbə simvolu kimi istifadə edirdi²⁹ və bu zaman ovcunun içi kütləyə tərəf açılırdı. Həqiqətən, ingilis dilində qələbə sözünün ilk hərfi (*victory*) ilə konqurentlik təşkil edir. İngilis dilində danışan bir çox ölkələrdə və hətta Böyük Britaniyanın özündə də bu əsl təhqir bildirir.

Malaziyaya səfər edənlər bilməlidir ki, bu ölkədə danışığıqlar apararkən ayaqların bir-birinin üstünə aşırılması yolverilməzdir və ünsiyyət zamanı əl-qol jestləri xoşagəlməz təsir bağışlaya bilər. Bu dövlətdə bir-birinə hədiyyə təqdim edərkən iki əllə, və özü də təqribən döş qəfəsi səviyyəsində, tutmaq lazımdır. Bütün bunlara tam təbii baxılmalıdır. Ümumiyyətlə, ünsiyyətə qatılarkən qarşı tərəfin qoluna girmək, paltarının qolunu, yaxud ətəyini çəkmək mədəniyyətsizlikdir. Bu tipli jestlərin qarşılıqlı anlaşmaya faydalı olacağına inanmaq çətinidir.

²⁹ Аллан Пиз. Язык телодвижений. М. 2006; с. 6.

Mimika



*Görmək və duymaq sevinci
təbiətin ən böyük töhfəsidir.*
Albert Eynşteyn

Çox vacib sayılan kinestik qeyri-verbal ünsiyyət vasitəsi olan mimika haqqında ayrıca danışmağa ehtiyac var. Çünki ən dahi insanların da **«ürəyi qapalı, üzləri isə açıq»** olur.

Qarşıdakı adamı bu və digər dərəcədə «gözündən oxuya» bilmək qabiliyyəti hər birimizdə var. Odur ki, ünsiyyət prosesində söhbətdeşimizin (müsaibimizin) üzünə baxmaq, eləcə də onun bizim gözümüzə baxması mühüm əhəmiyyətlidir. Dilimizdə mütəmadi işlənən «ürəyini üzdən oxumaq», «gözdən oxumaq» ifadələri də dediklərimizin bir həqiqət olduğuna işarədir. Mimik planda gözlərin vəziyyəti daha çox diqqət çəkir. Gözlə ünsiyyət, sirr deyil ki, qəlbin ünsiyyətidir.

Danışanın düz, yaxud yalan danışdığını «Gözümün içinə düz bax» təkidi ilə aydınlaşdırmağa çalışırıq. Söhbətdeşimiz ünsiyyət prosesində nəzərlərini qaçırdıqda narahatlıq keçiririk, hətta özümüzü bir qədər də təhqir olunmuş bilirik. Belə olduqda qarşı tərəf «Qulağım səndədir» cavabıyla vəziyyətdən çıxmağa, incikliyin qarşısını almağa çalışır. Baxışlar ünsiyyətdə sinxron iştirak edir. Bu hər iki tərəfin baxışlarının kommunikativliyi ilə izah olunur. Lakin ola bilər ki, bu səviyyə danışanla dinləyəndə fərqli olsun. Müşahidələr göstərir ki, ünsiyyət aktının iştirakçılarının bir-birini üzünə baxması bir sıra qanunauyğunluqlarla müşayiət olunur. Danışan, bir qayda olaraq, dinləyəne az baxır, nəzərləri və baxışları yaygın olur.

Belə nəticə çıxarmalıyıq ki, danışan daha çox nitqin məzmunu (sözləri seçmək və calaşdırmaq) üzərində düşünür. Lakin bu vəziyyət uzunmüddətli ola bilməz. Xüsusilə kommunikativ tənzimləmə məqamları (müəllim mühazirə oxuduğu vaxt, danışmalar aparılarkən və s.) baxışların iştirakını tələb edir. Çünki baxışlarda xəbərdarlıq (bunu informasiya tutumu kimi də

qəbul etmək olar) effekti çox güclüdür. Adresant hər dəfə fikrini tamamlamaq istədikdə, yeni fikrin izahına başladıqda adresatın üzünə baxır, sanki onun dinləməyə hazır olub-olmadığını təftiş edir.

Ola bilsin ki, bu vəziyyətdə adresant sözü adresata vermək istəyini ifadə etsin. Bu tipli siqnalların əsl mənası yalnız ünsiyyət aktının iştirakçılara bəlli olur. Çünki kommunikativ əlaqənin qurulması və nəzarətdə saxlanması tərəflərin payına düşür və məqam sosial rol, sosial status və s. anlayışların təsirindən kənar təsəvvürə gətirilə bilməz.

Bir halda ki, bizim məqsədimiz nitq mədəniyyəti və etiket problemlərinin diplomatik fəaliyyət sferası ilə bağlı məqbul və qeyri-məqbul cəhətlərini araşdırmaq və müvafiq tövsiyələr verməkdir, onda üz-üzə, göz-gözə danışan zaman diplomatların davranış tərzinə də toxunmalıyıq. Qeyd edək ki, diplomatik danışıqlar stolu arxasında status vəziyyətləri əksər hallarda bərabər sayılır. Bununla belə bir neçə incəliyə bələdlik tələb olunur. **Danışıqlar böyük və enli stol arxasında aparıldıqda tərəflərin bir-birinin üzünə daha çox və uzunmüddətli baxması ilə müşayiət olunur. Kiçik və ensiz stol arxasında tərəflər bir-birinin gözünə baxmaqdan qaçırlar.** Odur ki, müasir mərhələdə danışıqlar geniş otaqda, böyük (çox vaxt dairəvi və yaxud yarım-dairəvi) stollar arxasında keçirilir.

Dövlət başçılarının görüşlərinin və söhbətlərinin qeyri formal şəraitdə davamı kreslodə, divanda oturan vəziyyətdə baş verir. Dövlət başçıları səfirlərin etimadnaməsini qəbul etdikdən sonra da audiensiya üçün eyni şərait (hər iki tərəfin divanda yanaşı oturmaları) yaradılır. Bu zaman sərbəst ünsiyyət atmosferi həm də jestlərdən və digər vasitələrdən istifadə olunmasına yol açır. Bu yol qarşılıqlı anlaşmaya aparən yoldur.

Kommunikativlik mimikanın bütün elementlərində güclüdür. Baxışlara, gözlərin vəziyyətinə belə geniş yer ayırmağımız da təsadüfi sayılmamalıdır. Status vəziyyəti yüksək olanlar aşağı statusu olanlara az baxırlar. Təsəvvür edək bir kəs rəisin otağına daxil olub ondan nə isə xahiş edir. Rəis başını qaldırır ona diqqət ayırmırsa bu onu, təbii ki, narahat edir, xahişinin

yerinə yetirilib-yetirilməyəcəyi ətrafında daxilində həyəcanlı fikirlər oyanır. Aşağı statusu olanlar isə, əksinə, özlərindən yuxarı statusu olanlara daha çox baxırlar, nitqin predmetinə onların münasibətini «özlərindən oxumağa» çalışırlar. Auditoriyada tələbələrin müəllimə, konfras iştirakçılarının sədrə və çıxışçıya, məhkəmə zalında məhkumun hakimə, uşağın valideynə , xəstənin həkimə və s. baxışları buna misal ola bilər.



Təbəssüm

*İnsanın adını eşitməkdənsə üzünü
görmək yaxşıdır.*
Konfutsi

Kommunikativliyi çox yüksək olan mimika elementlərindən biri də təbəssümdür. Bu ünsiyyət aktı iştirakçılarının hər hansı məqamda gülümsəməklə fikirlərini çatdırması, və yaxud qarşı tərəfin fikirlərinə razılıq bildirməsi, ola bilsin ki, şübhə etməsidir. Razılaşağ ki, təbəssümün ilkin təyinatı tərəflər arasında xoş münasibətləri əks etdirmək və əksər hallarda sevinc anlarını, daxili razılığı bildirmək, bəzi məqamlarda isə əsl kədər, heyrət hissələrini çatdırmaqdır. İncə nəvaziş, qonaqpərvərlik kimi hissələr də təbəssümdə yaşayır.

Təbəssüm üzdə, gözdə, dodaqda «oxunan» sintetik mimik vəziyyətdir. İnsanlar təbəssümdən bir-birinə verdiyi payın əvəzində də təbəssüm payı gözləyir. Belə çıxır ki, cəmiyyətin hər bir subyekti təbəssümə möhtacdır. Uşaq anasından, xəstə tibb bacısından, sürücü sənişindən, alıcının satıcıdan aldığı təbəssüm payından, şəxsiz ki, daxili bir rahatlıq duyur. Təbəssümün mənə tutumu dərin olduğu qədər də müəmmalıdır. Bəzən böyük bir xalq haqqında təsəvvürlərin formalaşmasında da təbəssüm istinad nöqtəsinə çevrilir. Bir vaxtlar Amerikaya gələn avropalılardan birisinin (rus yazıçısı V. Nagibin) bu ölkə haqqında yazdıqlarına diqqət yetirək: «... **Amerikada hər şey cəzbedicidir. İnsanları vaxta hörmət edən, son dərəcə dəqiq, qəlbiaçıq adamlardır. Düşünürsən ki, onlarla hər işi görmək asandır. Nədənsə ucadan qəhqəhə çəkib gülmək, ən əziz adamını bağına bərk-bərk sıxıb kürəyinə təkrar-təkrar döyəc-ləmək adətindən çox-çox uzaqdırlar. Hətta gülümsəməkdə də çox qısqandırırlar. Üzlərində təbəssüm yox kimidir. Bilmirsən dostdurlar, yoxsa ...».**

Əslində çox ani bir hadisə olan təbəssüm ciddi danışıqlar prosesində qarşılıqlı anlaşmanın açarı ola bilər. Xüsusilə diplomatlar bu incəliyə biganə qalmaqla çox şeyi itirə bilirlər.

Təbəssüm hər yetənin üzünə gülmək kimi başa düşülməməlidir. Həqiqətən, yersiz gülmək olduqca pis vərdiştir və bu vərdiştən uzaqlaşmaq məsləhətdir. Bu prosesdə sevinc, kinayə, təəssüf, rişxənd, razılıq və hətta, narazılıq kimi hisslər ifadə oluna bilər.

Tədqiqatçılardan **Devid Xemfris**³⁰ əsaslı şəkildə 9 gülüş növü haqqında məlumat versə də, bu sıraya xeyli əlavələr ola bilər. Məsəl üçün, **Lev Tolstoy** məşhur «Hərb və sülh» romanında **97** formada təbəssüm və **85** formada baxış təsvir etməklə insanların ətraf varlığa münasibətdə hiss və duyğularını sözlə çatdırma bilmişdir.³¹

³⁰ Гленн Вилсон, Крис Маклафлин, Язык жестов – Путь к успеху (2001)

³¹ Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие СПб., 2001.

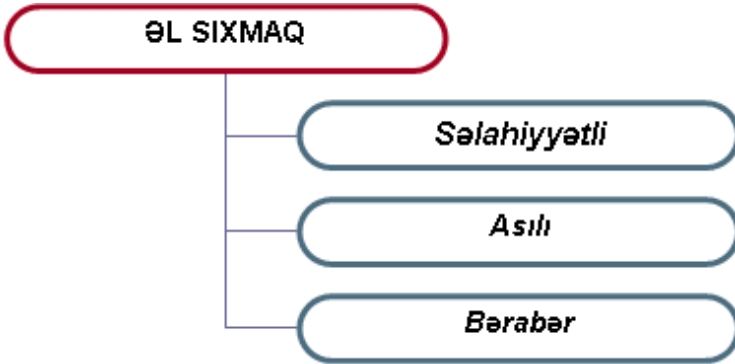
Görüşmək

Görüşlər və danışıqlar, beynəlxalq əhəmiyyətli bütün tədbirlər rəsmi qonaqların (dövlət və hökumət başçıları, xarici işlər nazirləri, nümayəndə heyətlərinin başçıları və s.) qarşılınması və bu zaman əl verib görüşməklə başlayır.



İlk baxışdan normal bir hadisə kimi baxılsa da, bu jest bir qədər sirli məqamları yaşadır. Bildirməliyik ki, əl verib görüşməklə bağlı çox müxtəlif mülahizələr mövcuddur. Qədim dövrlərdən insanlar əl uzatmaqla guya ki, silahsız olduqlarını nümayiş etdirib və xoş niyyətlə danışmağa üstünlük veriblər. Ancaq bunların həqiqi və məntiqi olanı yox dərəcəsinədir.

Son tədqiqatlarda əl sıxmaq jestinin daha çox kulturoloji və etik cəhətlərinə diqqət yetirilir. Xüsusilə şərq-qərb mentalitetlərində bu hadisəyə fərqli baxışlar mövcuddur. Ümumiyyətlə, qadınlarla əl verib görüşmək olduqca problemlidir.



Tədqiqatçılar bütün bunları bir tərəfə qoyaraq əl uzadıb görüşən tərəflərin əllərinin vəziyyətinə rəğmən status vəziyyətlərini və daxili hissələrini qismən müəyyənləşdirməyə çalışırlar. Biz bu istiqamətdəki tapıntılara yeni heç nə əlavə edə bilmədiyimizdəm təqdim olunan nəticələrlə razılaşmaq zorundayıq.

Beləliklə, əgər tərəflərdən biri əlini duz halda üstədən uzadaraq görüşmək istəyindədirsə, güman olunur ki, o öz yüksək statusunu nümayiş etdirir. Adətən, birinci formada görüşməyə üstünlük verən insanlar daxilən aqressiv təbiətli olurlar. Əslində, bu jestlə insan öz yekəxanalığını büruzə verir və sosial münasibətlərdə xoş dəyərləndirilməyən haldır. Diplomatik dairələdə bərabərtərəflilik əl verib görüşən andan öz təsdiqini tapır. Bəzi məqamlarda isə yaş, cins fərqləri nəzərə alınmaqla müəyyən istisnalara qatılmaq olar. Bunun özünə də bir diplomatik gediş kimi baxıla bilər.

Bütün hallarda qarşı tərəfin əlini bərk sıxmaq və davamlı yelləmək doğru deyildir. Son dövrlərdə hətta dövlət başçıları da görüşərkən çox vaxt xeyli sərbəstlik nümayiş etdirməklə ənənəvi kanonlardan uzaqlaşırırlar.

Bir çox hallarda əl verib görüşməyin davamı olaraq qucaqlaşaraq öpüşmək də bir dəb olaraq həyata vəsiqə alır. Ancaq bu tipli hərəkətlərə çox yaxın və doğma insanlar üstünlük verirlər. Misal üçün, Türkiyə Prezidenti Rəcəb Tayyib Ərdoğanla Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyevin görüş anları «Bir millət, iki dövlət» ruhunu tam şəkildə təsdiqləyir. Səmiyyətin digər bir elementi də rəsmilərin ikiəlli görüşməsidir.

İnsanın danışıqlar prosesində daha hansı komplekslərdən yararlına biləcəyini proqnozlaşdırmaq çətindir. Qeyd olunanlar, təbii ki, uzun illərin müşahidələrindən formalaşan nisbi qənaət kimi qəbul olunmalıdır. Fikir bölüşən insanların məqam daxilində hansı davranışı nümayiş etdirəcəklərini əslində proqnozlaşdırmaq çətindir. Hətta protokol qaydalarında İngiltərə kraliçasına yaxınlaşmaq, toxunmaq qadağan olunmasına baxmayaraq ABŞ prezidentinin xanımı Mişel Obama Bukinhem sarayında (3 aprel 2009-cu il) hissələrini cilovlaya bilməyərək kraliçanı bərk-bərk qucaqlamaqla tarixə düşmüşdür. İlk belə analoji jestə 1992-ci ildə Avstraliyanın Baş naziri Pol Kiting («Avstraliya kərtənkəlesi» ləqəbi ilə tanınırdı) imza atmışdı. Onun bu hərəkətindən Kraliça II Yelizaveta heç bir halda inciməmişdi.

Son olaraq onu da diqqətə çatdırmalıyıq ki, yuxarıda

yazılanlar yalnız şərti səciyyəlidir. Xüsusilə son dövrdə yaşadığımız yer planetinin COVID-19 pandemiyası ilə üzləşdiyi və demək olar ki, bütün ölkələrdə, o cümlədən də respublikamızda da, tətbiq olunan karantin tədbirləri çərçivəsində kommunikativ məsafənin ölçülərini xeyli dərəcədə sərtləşdirdi. İlk olaraq diqqəti cəlb edən ölkəmizə yeni təyin olunan səfirlərin etimadnamələrini dövlətimizin başçısına təqdim etməsindəki yenilik oldu. Bu zaman ənənəvi olaraq səfirin Prezidentə yaxınlaşaraq etimadnaməsini təqdim etməsi və əl verib görüşməli olduğu protokolla nəzərdə tutulur. Aralıq məsafənin gözlənilməsi vacib olduğundan yeni təyin olunmuş səfirlər öz etimadnamələrini bir qədər kənardakı stolun üstünə qoyub geri çəkildikdən sonra Prezident yaxınlaşıb sənədin yerləşdirildiyi zərfi götürməklə mərasim başa çatdırılırdı.

Başqa bir nümunə də maraqlıdır 2021-ci il yanvarın 11-də keçirilən üçtərəfli Moskva görüşündə Rusiya Federasiyası Prezidenti V. Putinin Kremldə qarşılama mərasimində Azərbaycan Respublikası Prezidenti İ. Əliyevlə və Ermənistan Respublikasının Baş naziri N. Paşinyanla qucaqlaşaraq görüşdüyü maraqlı bir faktdır. Bu məqamda kansler Otto fon Bismarkın **«Mümkün olan hər şey diplomatiyadır»** deyimi ilə razılaşmamaq mümkün deyildir.

Məsafə



İstənilən formalı şifahi kommunikasiya aktı danışanın və dinləyənin müəyyən aralıq məsafəni (xüsusilə ayaqüstü söhbət əsnasında və s.) gözləməsi olduqca əhəmiyyətlidir. Müxtəlif mədəniyyətlərin daşıyıcıları ilə ünsiyyətdə isə məsafə əsl problem mənbəyidir. Çünki proksemik kommunikasiya (ünsiyyət) vasitəsi müxtəlif ölkələrdə (mədəniyyətlərdə) fərqlidir. Hər bir kəs peşəsindən,

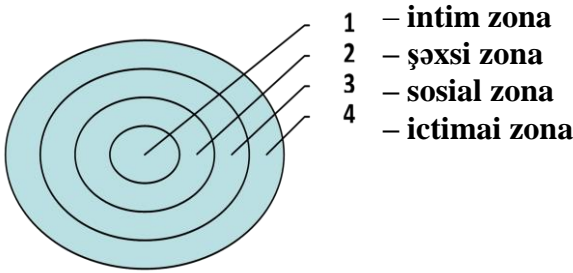
və fəaliyyət formasından asılı olmayaraq vərdişləri sırasında, xüsusilə ünsiyyət (dinləmə və danışmaq) vərdişlərinə etinasız yanaşmamalıdır. Bu diplomatlar üçün daha vacibdir. Hələ ötən əsrin 60-cı illərində amerikalı antropoloq **Eduard Holl** bu incəliyə diqqət yetirərək «**proksemika**», yəni «yaxınlıq», terminini dövrüyyəyə buraxmışdır. Müəllif aralıq məsafənin «**məkan psixologiyası**» ilə bağlı olmasını qeyd etməklə, onu kommunikasiyanın uğur faktoru kimi dəyərləndirmişdir.

Cins fərqi gözlənilməklə tərəfdaşın boyunun ucalığı da diqqətdən yayınmamalıdır. Misal üçün, ABŞ-da kişi-kişi ilə danışarkən aralarındakı məsafə təqribən **18-20** düyüm olmalıdır.³² Kişi qadınla danışarkən isə bu məsafə **24** düyüm nəzərdə tutulur. Latin Amerikası ölkələrində və Fransada isə bu məsafə daha az, **13** düyüm həddindədir. Bunun nəticəsidir ki, fransız amerikalı qadınla danışarkən yaxın durmağa cəhd edir, qadın isə bu ədəbsizlikdən can qurtarmaq üçün geri çəkilmək məcburiyyətində olur. Nəticədə fransız özünü təhqir olunmuş sanır.

Orta və Şimali avropalılar ünsiyyətdə təqribən bir metrə qədər olan məsafəni məqbul sayırlar. Cənublular, xüsusilə italyanlar, yaxın məsafədə ünsiyyət bağlamağa üstünlük verirlər. Ünsiyyətinə görə biz azərbaycanlılara yaxınlıqları

³² Düyüm – 2,5 sm ölçü vahidi.

olduğunu İtaliyada olan hər kəs dərhal müşayiət edə bilər. Bakıda qonaq olan italyan dostlarımızın özü də qarşılıqlı şəkildə özlərini doğma evlərindəki kimi hiss etdiklərini etiraf edirdilər. Hətta dil müxtəlifliyi də italyanlarla ünsiyyətimizə heç bir maneçilik göstərmirdi. Təsəvvür edin ki, ingilislə söhbətə qatılan italyan yaxın məsafəyə üstünlük verdiyindən ingilis qarış-qarış geri çəkilməli olacaq və özünə münasib aralığın seçilməsinə cəhd edəcək. Ümumiyyətlə, bir çox Avropa ölkələrində ara məsafə **23-25 sm** olduqda məqbul sayılır. Bu ən yaxın (doğma) adamların ünsiyyəti zamanı müşahidə olunan intim zonadır. Son araşdırmalara görə hər bir insan üçün sosial statusundan asılı olmayaraq dörd zona ayırmaq olar:



1. İntim zona – şəxsi zona 15-45 sm. Valideyn-övlad, ər-arvad, yaxın dost və qohumlar arasında ünsiyyət zonası.

2. Şəxsi zona – 46 sm-1, 2 m. Rəsmi qəbullar, şam yeməkləri, kokteyllər zamanı önəmli ünsiyyət zonası.

3. Sosial zona – 1, 2-3, 6 m. Bu məsafə kənar adamlarla: poçtalyon, soyuducu ustası, yeni işçi və s. ünsiyyətdə tətbiq olunur.

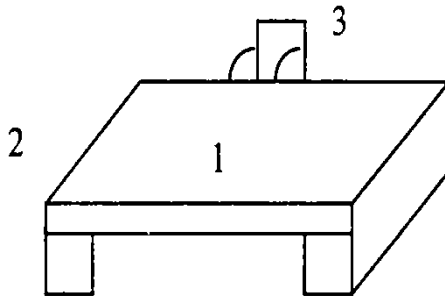
4. İctimai zona – Kütlə arasında, auditoriyada ünsiyyət məsafəsi.³³

İşgüzar kommunikasiya xırdalıqları sevmir. Bu prosesin içində olan insanlar hər hansı məkanda görüşüb söhbət,

³³ Аллан Пиз. Язык телодвижений. СПб., 2000, 24с.

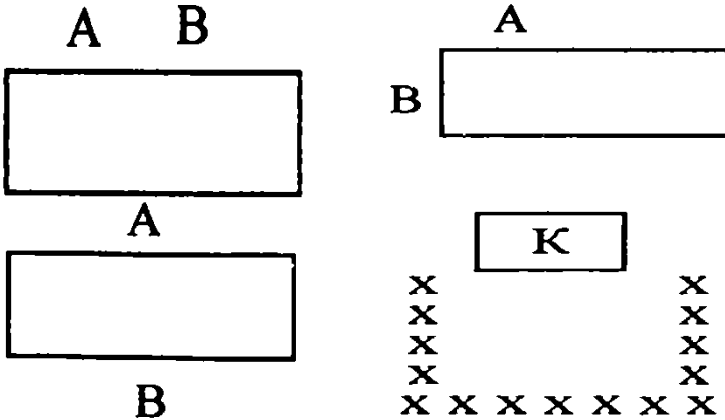
müzakirə, müşavirə və s. keçirəcəklər, təbii ki əyləşməli olacaqlar. Düşünmək olar ki, burada heç bir problem yoxdur. Əslində isə vəziyyət o qədər də ürəkaçan deyildir. Stol arxasında oturub danışıq aparmaq bir neçə vacib şərti göz-ləməyi aktuallaşdırır və son nəticə baxımından da maraqlıdır. Şəkildə hamıya tanış olan iş otağındakı masadır. Yuxarı başda kreslo qoyulub.

Stolun bir küncündə bir-birinə yaxın münasibətdə olan insanlar, yaxud peşə fəaliyyət sferasında müəyyən məqamlarda həkim xəstə ilə, müəllim tələbə ilə, rəhbər işçi tabeliyində olan işçi ilə söhbət aparırsa bu qarşı tərəf üçün olduqca xoş duyğular yarada bilər. Bu vəziyyətdə tərəflər bir-birini yaxşı müşahidə edə bilir və həm də jestlərdən istifadə olunmasına heç bir maneə qalmır.



Söhbət əsnasında tərəflərin daha yaxın, və yaxud aralı oturması müzakirə predmetinə münasibətdən irəli gəlir. Baş yer həmişə üzü qapıya olan yerdir. Bu yer idarə, təşkilat, şirkət və s. yeridir və səlahiyyət sahibidir. Digər yerlər isə qonaq (qonaqlar) üçün nəzərdə tutulub. Tərəflərin rahatlığı və söhbətin səmərəli olması üçün qonağı üzü pəncərəyə oturtmaq olmaz. Tərəflərin şəxsi münasibətləri, müzakirə olunan məsələlərin əhəmiyyətliyinə görə «ev sahibi» aşağıdakı şəkillərdəki kimi ixtiyari yerdəyişmələr edə bilər. Kooperativ davranış və qarşılıqlı birgə işgüzar fəaliyyət əzmində olan tərəflər adətən stol arxasında yanaşı oturmağa üstünlük verirlər. Bu zaman ortaq razılığa

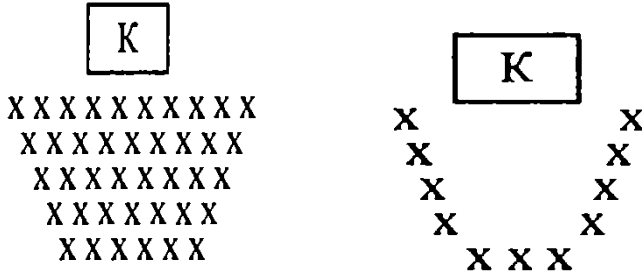
gəlmək meyli daha güclü olur. Bu tipli oturuşda heç bir kommunikativ maneə əlaməti yoxdur. Bu vəziyyət diplomatik fəaliyyətdə də, çox önəmlidir.



Misal üçün, yeni təyin olunmuş səfir etimadnaməsini dövlət başçısına təqdim etdikdən sonra ilk audensiya (söhbət) keçirilir və bu zaman onlar eyni divanda yanaşı oturlar. Protokol qaydalarına əsasən qonaq bütün hallarda sağ tərəfdə əyləşməlidir. Bu tipli oturuş kreslodə oturarkən, mətbuat nümayəndələri keçirilən görüşlər və işgüzar söhbətlər zamanı da gözlənilməlidir. Üz-üzə oturub danışmaq rəqabət aparmaq niyyətindən soraq verir. Bu atmosferdə hər bir tərəf yalnız öz maraqlarını ortaya qoyur və hər cəhdlə qarşı tərəfi susdurmağa çalışır. Əslində bu məqam da stol tərəflər arasında sərhəd rolunu oynayır.

Bu vəziyyətdə tərəflər çətin razılığa gəlirlər. Bu yalnız konsensus yolu ilə baş tutur. Çünki bu şəraitdə kompromis mümkün olmur. Qarşdurma isə hər an gözlənilən faktora çevrilir. Birtərəfli informasiya ötürülməsi işgüzar fəaliyyətin əsas ağırlığını daşıyır. Mühazirə, məruzə, müzakirə, müşavirə, brifinqlər zamanı dinləyicilər bir neçə cərgədə, bəzən darısqal məkanda müəyyən vaxt ərzində dinləyici rolunda daha sıx

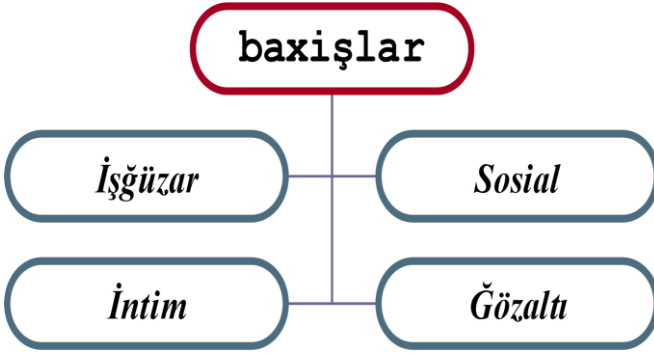
əyləşməli olurlar və bu zaman «şəxsi zona» anlayışı heçə enir.



Bu vəziyyət həm kommunikanat, həm kommunikatorlar üçün görmək, eşitmək və dinləmək baxımından olduqca əlverişsizdir. Odur ki, hər bir təşkilatın bu məqsədlər üçün xüsusi avadanlıqlarla və mebellərlə təchiz olunmuş ayrıca konfrans zalı olur.

Baxışlar

Danışıqlar insanlar tərəfindən aparılan proses olduğundan qeyri-verbal ünsiyyət elementlərinin yeri və rolu haqqında məlumatlı olmaq zəruridir. İnsan bədəninin bütün orqanlarının ayrı-ayrılıqda, və yaxud kompleks şəkildə hərəkətləri bu və ya digər dərəcədə informasiya mənbəyi kimi baxıla bilər. Qarşı tərəfin nəyi gizli saxlamaq, dillə demək istəmədiyini, hiss və həyəcanını, sevincini və kədərini əksər məqamlarda onun üzündən, gözündən, hərəkətlərindən oxumaq çox asandır.



Belə çıxır ki, qeyri-verbal vasitələr qarşılıqlı anlaşma, məqsədin əldə olunması üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Qeyd edək ki, kitabda istifadə olunan müxtəlif mənbələrdəki müxtəlif müəlliflərin göstərdiyi rəqəmlər nisbi xarakterlidir və ünsiyyətdə verbal və qeyri-verbal vasitələrin balansını heç də dəqiq ifadə etmir. Misal üçün, amerikalı tədqiqatçı, professor **Berdvistl** verbal vasitələrə **35** faiz, qeyri-verbal vasitələrə isə **65** faiz ayırır. İlk olaraq insanların gözləri və baxışları ilə bağlı bəzi məqamlara diqqət yetirək.

Biz yalnız danışmırıq, eyni zamanda tərəf müqabilimizi müşahidə edirik, onun baxışlarına, mimik cizgilərinə rəğmən daxili hiss və duyğularını götür-qoy edirik. Mütəmadi göz qırpması nəzərə alınmazsa, insan yalnız müstəsna hallarda

(yorğun olduqda, nə isə fikirləşdikdə və yatan zaman), özü də çox qısa müddətdə, gözünü yumur. Amerikalı psixoloqlar **R. Ekslayn** və **L. Vintets** belə qənaətə gəlmişlər ki, danışıqlar prosesində öz fikirlərini formalaşdırmağa çalışan insan ətrafa nəzər yetirir, danışanda isə qarşısındakının üzünə baxır. Ümumiyyətlə, danışanların bir-birinin üzünə baxması vaxtı ilə onların müzakirə predmetinə olan marağını müəyyənləşdirmək olar.

Odur ki, danışıqların texnika və texnologiyasından danışdıqda birmənalı olaraq baxışların texnologiyasının sirlərinə də bələdlik tələb olunur. Buna uzunmüddətli məşq (ən azı 30 gün) etməklə nail olmaq mümkündür. Bir qayda olaraq baxışların aşağıdakı növləri olduğu bildirilir

1. İşgüzar baxışlar – danışanın nəzərləri qarşı tərəfin alın nahiyəsinə tuşlanır;

2. Sosial baxışlar – nəzərləri qarşı tərəfin ağız nahiyəsinə yaxın nöqtədə cəmlənir;

3. İntim baxışlar – baxışlar qarşı tərəfin buxaq, döş nahiyəsinə cəmlənir. Xüsusilə xanım söhbətədaşla ünsiyyətdə bu sayaq baxışlar etik çərçivədən kənaradır.

4. Gözaltı baxışlar – bu zaman qarşı tərəf məqsəddən duyub düşməməlidir.

Danışıqlar prosesində fasiləsiz olaraq qarşı tərəfi iti nəzərlərlə nəzarətdə saxlamağın özü də etik baxımdan doğru deyildir. Xüsusilə, danışıqlarda tərəflərdən birinin qara eynək taxması səmimi fikir mübadiləsi aparılacağına şübhə yaradır.

Sınaq sualları

- 1.Pauza nədir?
- 2.Pauzanın hansı növləri vardır.
- 3.Pauza hansı məqsədlərə xidmət edir?
- 4.İntonasiya nədir?
- 5.İntonasiyanın funksiyaları hansılardır?
- 6.İcra mexanizminə görə jestlərin qrupları.
- 7.Jestlər kommunikasiyanın tərkib elementi kimi.
- 8.Jestlərin əsas qrupları hansılardır?
9. Mimika nədir?
- 10.Təbəssüm və kommunikasiya.
- 11.Görüşmək etiketi və tələblər.
- 12.Əl sıxmaq informativ mənbə kimi.
- 13.Məsafə anlayışı və kommunikasiya.
- 14.Məsafənin ölçüləri və anlaşmaya təsiri.
- 15.Baxışların kommunikativliyi.
- 16.Baxışların formaları və etik tələblər.

4. İşgüzar elektron kommunikasiya

1. İşgüzar kommunikasiya etiketi
2. Telefon danışqları
3. Elektron kommunikasiya
4. Elektron məktub
5. Video-konfrans



İşgüzar kommunikasiya etiketi

Həm şifahi, həm də yazılı kommunikasiyanı etiketdən kənar təsəvvür etmək olmaz. Biz qeyd etmişdik ki, kommunikasiya cəmiyyətə xidmət edir və eyni zamanda cəmiyyət də kommunikasiyaya möhtacdır. Bu prosesin iştirakçıları (kommunikator və kommunikant) sosial həyatda, fəaliyyət sferasında təmasda olduğu digər insanlarla münasibətdə yerinə yetirməli olduğu nitq (verbal və qeyri-verbal) davranışı etiket kimi başa düşülməlidir. Xüsusilə qeyd olunmalıdır ki, etiket özünü daha çox qeyri-verbal kommunikasiyada büruzə verir. Bütün bu incəliklər barədə qeyri-verbal ünsiyyət bölməsində kifayət dərəcədə məlumat verilmişdir. Salamlaşma, məsafə, baxışlar haqqındakı yazılanlar, bütövlükdə etiketlə bağlıdır. Hətta dinləmənin özündə də danışanın sözünü kəsməmək, vaxta hörmət kimi tələblər möcuddür.

Fransız sözü (**etiquette** – yarlıq, etiketka) olan etiket³⁴ insanlar arasındakı münasibətlərin zahiri görüntülərini əks etdirir, kollektiv daxilində və bütövlükdə cəmiyyətdə mənəvi-psixoloji mühitin qorunub saxlanmasına təsir göstərir. Etiket şəxsiyyətin mədəni səviyyəsinin güzgüsüdür və çoxsaylı «yazılmamış qanunlardan» doğan tələbdir. Mənbələrdə etiket sözünün Fransada yarandığı və ilk dəfə **Y. Lüdivik** tərəfindən tətbiq olunduğu göstərilir. Qətiyyətlə demək olar ki, bu yanlış qənaətdir. Etiketnin tarixi insanlığın tarixi qədərdir desək daha doğru olar. Lakin saraydaxili münasibətlər etiketə qoyulan tələbləri, bir növ, qanuniləşdirmişdir. Bəzən bu tələblər o dərəcədə qatı olmuşdur ki, insanlar etiketin quluna çevrilmişdir və faydasından çox ziyanı olmuşdur.

Bu tələblər sosial varlıq olan insan qarşısında müəyyən öhdəliklər qoyur və müəyyən məqamlarda bu öhdəliklərin icrası arzudan çox zərurətlə izah olunmalıdır. Lakin salamlaşmaq üçün təkçə söz azdır. Bunun üçün çoxsaylı jestlərdən istifadə

³⁴ Termini Aristotel (e.ə. 384-322) tərəfindən dövriyyəyə buraxılmışdır.

olunur. Diplomatik dairələrdə isə salamlamaq etiketi özünəməxsus incəliklərlə bağlıdır. Hər hansı məclisə gələrkən orada bir neçə nəfər toplaşsasa hökmən birinci salam vermək lazımdır.

- Kişi qadına birinci salam verməlidir.
- Dəvət olunan məclisə gələrkən birinci ev sahibləri (öncə evin xanımı, sonra isə kişisi ilə) görüşmək qaydadır.
- Kişi ilə görüşərkən birinci əl uzatmaq lazımdır.
- Qadınla salamlaşarkən baş əyməklə də kifayətlənmək olar. Əgər o özü birinci əl uzadarsa, əl vermək lazımdır. Bu zaman qadının əlini var gücü ilə sıxmaq və yaxud davamlı olaraq sağa-sola (yuxarı-aşağı) silkələmək ədəbsizlik nişanəsidir. Bir çox hallarda kişilər qadınların əlini öpməyə üstünlük verirlər. Bütün bu hərəkətlər özünü gözə soxmaq cəhdindən irəli gəlməməlidir və səmimilik ifadə etməlidir.

Hər hansı məclisə qadın təşrif buyurursa, kişilərin ayağa durması məsləhətdir. Məclisdəki yaşlı insanlar ayağa qalxmazsa, bunu onlara qəbahət saymamaq olar.

Eyni yaşda olan adamlar arasında münasibətlər tərəflərin tutduğu vəzifə, ictimai mövqeyi nəzərə alınmadan, səmimi olmalıdır. Hər kəs çalışıb birinci salam verməyi özünə borc saymalıdır.

Qadınların əlcəklə əl verməsi normal haldır. Kişilər üçün isə belə hərəkət ədəbsizlikdir. Bir kəslə tanış olduqda yaxınlaşıb əl verməmişdən əvvəl özünü təqdim etmək lazımdır. Bu zaman ad, fəaliyyətə bildirilməlidir. Tanışlıq zamanı papağı çıxarmaq, yaxud azacıq qaldırmaq lazımdır.

Etiket anlayışı bütövlükdə insan fəaliyyətinin bütün sahələrini əhatə edir. Biz gündəlik həyatda çoxsaylı etiket elementlərindən istifadə edirik. Kiminləsə salamlışıq, kiməsə təşəkkür bildiririk. Bir başqasına «Əmi, buyurun əyləşin» deyə müraciət edib metroda yerimizi təklif edirik. Elə məqamlar olur ki, təəssüf hissimizi bildiririk, başsağlığı veririk. Xahiş etdiyimiz məqamlar da az olmur. Bütün bunlar həm rəsmi, həm də qeyri-rəsmi şəraitdə baş verir.

Etiket problemlərinin tədqiqatçılarından sayılan **N. Formanovskaya** haqlı olaraq yazır: – «**Etiketın təsır gücü onun səciy-yəvi sosial və linqvistik mahiyyəti ilə bağılıdır. Əgər yaşadığın cəmiyyətdə, işlədiyın mühıtdə yad görünmək istəmirsənsə, sən öz öhdənə düşənləri icra etməlisən. Bunu səndən gözləyirlər və yeri gəlsə tələb də edərlər. Linqvistik planda isə nitq etiketi nitq fəaliyyətidir. Belə çıxır ki, biz etiketlə həqiqi mənada «iş görürük»³⁵. Bu iş birbaşa nitqin (ünsiyyətin) məqsədli olmasın-dan və məqamla bağlılığından irəli gəlir.**

Yuxarıda biz etiketi cəmiyyətin (kollektivin, fəaliyyət sferasının) sosial tələbi olduğunu qeyd etmişdik. Deməli, nitq etiketi də insanın nitq davranışının tənzimləyicisi olmaqla sosial rol, sosial funksiyalardan kənar baxılmamalıdır.

Yazılı kommunikasiyada, daha çox işgüzar məktublar yazılarkən, etiket qaydalarının gözlənilməsi məktub müəllifi və yaxud onun təmsil etdiyi təşkilatla işgüzar münasibətlərin qurulması və pozitiv istiqamətdə inkişafına kömək etməklə gələcək əməkdaşlığın sağlam təməl üzərində qurulmasına, qarşılıqlı fayda əldə edilməsinə və etibarlı tərəfdaşlığın möhkəmlənməsinə xidmət edir. Məktubun əvvəlində həmişə qarşı tərəfə adı ilə müraciət edin, bu etibar tələqin edir. Ən əsası isə məktubu ünvanladığınız insanın adının düzgün yazılmasıdır. Yaxşı olar ki, dialoqun əvvəlində salamlaşmaq və ya ətraflı cavab üçün təşəkkür etmək məsləhətdir. Bunun xoş olacağına əminlik lazımdır. Məktubu mümkün qədər bir ünvana göndərmək lazımdır.

Ümumiyyətlə, işgüzar etikətdən söhbət getdiyi halda «yazışmaların qızıl qaydalarını» təkrar xatırlatmamağa ehtiyac duyulur.

1. Məktublar həmişə müraciətlə başlamalıdır.
2. Məktubun mövzusu bilinməlidir.
3. Göndərməmişdən əvvəl orfoqrafik səflər düzəldilməli, dürgü işarələrinin yerində olması yoxlanılmalıdır.
4. Məktubun quruluşu (strukturu) bitkin olmalıdır.
5. Fikir düzgün formalaşmalıdır.

³⁵ Н.И. Формановская. Речевой этикет и культура общения. М. 1987. с.

6. Yekunda hörmət bildirilməsi unudulmamalıdır.

7. Yazılma tarixi hökmən göstərilməli, sənəd imzalanmalı və möhürlənməlidir.

Yuxarıda göstərilən etiket qaydalarına əməl etməklə yanaşı, eyni zamanda işgüzar məktubların hazırlanmasında şablon sözlər və ifadələr işlədilir. İşgüzar yazışmalarda aşağıdakı ünsiyyət formalarından istifadə olunur ki, bunlar da xahiş, məlumat, təklif və ya hər hansı faktın təsdiq edilməsi formasında ifadə olunur. Məsələn, məktub yazılarkən onun giriş hissəsində «xahiş edirik», «çox xahiş edirik», «bir daha xahiş edirik», «bildiririk», «eyni zamanda bildiririk», «bir daha xatırladıırıq» və sair şablon ifadələrdən istifadə olunur. Məktublar «Hörmətlə ...», «Dərin hörmətlə ...» sözləri ilə tamamlanmalıdır.

Telefon danışıqları



Şifahi işgüzar kommunikasiyanı telefon danışıqlarısız təsəvvür etmək çətindir. İnsanlar bəzən **2-3** dəqiqə, bəzən isə **30** dəqiqə danışırlar. Bu iş vaxtına zərbə - olsa da hər hansı problemin həllində yeganə vasitə ola bilər. Çalışıb qısa danışmaq və qarşı tərəfin rəyini bildirməsinə imkan vermək lazımdır. Yəni telefon danışıqı plansız aparılmamalıdır. Tanışlıq və salamlaşmadan sonra mətləbə keçmək, problemi müzakirə edib sağollaşmaq lazımdır. Uzun-uzadı danışmaq qarşı tərəfdə narazılıq yarada bilər. Danışığın iştirakçıları əvvəllər tanış olduqda tam fərqli bir kompozisiya qurula bilər. Bir sözlə telefon danışıqlarının vahid etalonu yoxdur. Telefon danışıqları iki qrupa ayrılır:

1. İnformativ danışıqlar- Bu zaman salamlaşmaqdan və özünü təqdim etdikdən sonra informasiya təqdim olunmalıdır. Bu zaman "Mən Sizə çatdırmalıyam ki,..." , Diqqətinizə çatdırmaq istəyirəm ki,...., ", tipli konstruksiyalar daha əlvrişli sayılır. İnformativ danışıqlar üçün 1 dəqiqə vaxt kifayətdir.

2. Problemlı danışıqlar- Etiket qaydalar gözlənilməklə (salamlaşmaq, özünü təqdim etmək) əsas mədsədi bildirmək və problemin birgə müzakirəsini başlamaq yubadılmamalıdır. Ortaq razılıq olduqda yırılmaq lazımdır. Təqribən 3 dəqiqəlik vaxt bu mübadilə ümün yetərlidir. "Vaxtınızı aldığımə görə üzr istəyirəm". "Diqqətinizə görə minnətdaram" kimi konstruksiyalar telefon danışıqlarının tamamında olduqca zəruridir.

Bundan başqa vasitəli və vasitəsiz ünsiyyət növləri də ayrılır. Vasitəsiz ünsiyyət həm verbal, həm də qeyri-verbal ola bilər. Vasitəsiz ünsiyyətdə nitq mühüm rol oynayır. Elmi texniki tərəqqi nəticəsində meydana çıxmış mükəmməl texniki vasitələr insanlar arasında yeni ünsiyyət tərzinin yaranmasına səbəb olmuşdur. Belə ünsiyyət vasitəli ünsiyyət adlanır. Bundan başqa vasitəli və vasitəsiz ünsiyyət növləri də ayrılır. Vasitəsiz ünsiy-

yət həm verbal, həm də qeyri-verbal ola bilər. Dövlət və hökumət başçıların vaxtaşırı həm ad günləri, həm təqvim xarakterli mərasimlər və fəvqəladə hallarla bağlı öz həmkarlarına telefon açması, bir növ, siyasi-diplomatik gediş, yaxınlıq kimi qəbul olunan addımdır.

Azərbaycan Respublikası Prezidenti İlham Əliyevin 2006-cı ildə dövlət və hökumət başçıları ilə 17 telefon danışığı olduğu bildirilir. Cənab Prezident özü 6 dəfə zəng vurmuş, 11 dəfə isə ona zəng olunmuşdur. Bu telefon bağlantılarından 5-i dekabr ayına təsadüf edir və əsas etibarilə ad günü və bayramlarla bağlı təbriklərin çatdırılması məqsədi güdür. Diplomatiyada daha çox üzvə danışılmağa üstünlük verilir. 2007-ci il yanvarın 1-dək İ. Əliyevin 20 dəfə səfərə çıxması da bu fikri təsdiqləyir.³⁶

Bu rəqəmləri təqdim etməkdə məqsədimiz yaşadığımız gün-lərdə, Qarabağın azad qılınması yolunda dövlət-timizin başçısı Ali Baş komandan Cənab İlham Əliyevin müxtəlif dövlətlərin başçıları (Türkiyə Prezidenti Rəcəb Tayyib Ərdoğanla, Pysiya Federasiyası Prezidenti Vladimir Putinlə və b.)ilə apardığı telefon danışqlarının intensivliyini diqqətə çatdırmaqdır.

³⁶ «Gündəlik Azərbaycan» qəzeti. 09.01.2007. №1.

Elektron kommunikasiya

Müasir dövrdə kommunikasiyanın üç forması-(yazılı, şifahi və elektron) mövcuddur. Bunlar üçlükdə hələ uzun dövr yaşamalması olacaq. Hər şeyin elektron kommunikasiyanın xeyrinə tamamlanacağına qərar vermək heç bir halda doğru deyildir. Elektron vasitələrlə şərik, həmkar və ya müştərilərlə vacib məsələlərin müzakirə olunduğu yazışmaları silməyə tələsmək lazım deyil. Bir müddətdən sonra sizdən nəyisə tələb edə bilərlər. Bu halda yazışma sizin haqlı olduğunuza dair dəlil kimi (hətta hüquqi cəhətdən də) çıxış edə bilər.

Doğrudur sənəd vasitəsi ilə kommunikasiya tam elektron kommunikasiyada daha tez, sürətli yerinə yetirilə bilər. Bunu da etiraf etməliyik ki, elektron kommunikasiyanın imkanları hələ hə axıra qədər öyrənilməmişdir, nə də ictimai təfəkkürdə dərk olunmamışdır. XX əsrin sonuna doğru internet sakinlərinin sayı və ərazisinin ölçüləri bilinməyən virtual bir fenomen kimi ağılsız funksiyaların icrasında insanların yol yoldaşına çevrilmişdir.

Bu əsasda müasir dünyamızın adı texnologiya dünyasıdır. Biz də müasir texnologiya imkanlarının “əsirləriyik”. Bu problem global səviyyədə özünü göstərir. Yəni, insanlar artıq internetdən asılıdırlar. Bu asılılıq da hər bir sahəyə sirayət edir. Hər bir insanın həm professional inkişafında, həm ictimai təfəkküründə internetdən asılılıq sindromu var.

Elektron işgüzar kommunikasiya ilk növbədə sənəd mübadiləsi ilə infarmasiya ötürülməsi və alınmasını nəzərdə tutur. Bu sərəya aşağıdakılar daxildir:

- 1. elektron sənədin formalaşdırılması;**
- 2. rekvizitlərin və gücləndirilmiş elektron imzanın əlavə edilməsi;**
- 3. elektron sənədlərin göndərilməsi;**
- 4. elektron sənədin həqiqiliyinin yoxlanılması;**
- 5. elektron sənədin alınmasının təsdiqi;**

6.daxil olan və ya göndərilən elektron sənədin qeydiyyatı; 7.elektron sənədin saxlanması.

Elektron kommunikasiya vasitələri deyəndə aşağıdakılar nəzərdə tutulur:

- 1.Faks;**
- 2.Telefon (mobil telefon)**
- 3.elektron poçt;**
- 4.Video-konfranslar;(telekorpü);**
- 5.İnternet;**

İlk baxışda faks sistemi çox sadə təəsürat oyadır.Bu hər hansı bir sənədin olduğu kimi adresanta çatdırılması (dünyanın istənilən ölkəsinə sürətli şəkildə)kimi başa düşülməlidir. Təbii ki, rabitənin mövcudluğu və işlək olması faks kommunikasiyası zamanı vacibdir. Qalan bütün əməliyyatlar (yazılı, qrafik, təsviri) avadanlıqlar tərəfindən işra olunur. Faksoqramma ayrılıqda sənəd sayılmır,çunki o hər hansı sənədi maddi varlıq(kağız) özərində qrafik təsviridir, yeni ötürülən sənədin bir nüsxəsidir. **Faks**-telefon rabitə kanalları vasitəsilə xüsusi aparatın (telefax) köməyi ilə alınan sənəddir. Bütün novr növ sənədlər və onlara əlavələr, rəsmlər, diaqramlar, cədvəllər, rəqəmlər, fotoşekillər telefax vasitəsi ilə ötürülə bilir.

Faksın qeydiyyatı iş məktubunun qeydiyyatı ilə eynidir, yalnız poçt ünvanı, şəhər kodu və alıcının faks nömrəsi əvəzinə "Ünvançı" dəyişənində göstərilir. Əlavə məlumatlar cihazın özü tərəfindən qoyulur:

- Göndərən kodu;**
- Ötürülmə tarixi və vaxtı, ötürülmə müddəti;**
- Məlumatın ötürüldüyü telefon nömrəsi;**
- Göndərilən səhifələrin sayı.**

Faks ilə göndərilən sənədlər müvafiq sənəd növləri üçün tələblərə uyğun tərtib edilməlidir. Telefaxın texniki səviyyə-sindən asılı olaraq, göndərən sənədin səhifələrinin sayını və ya mesajın çatdırılmamasının səbəblərini göstərən mesajlarını ala bilər.

Bu informasiyanın operativ çatdırılması üçün çox əlverişli vasitədir.Bir cox hallarda faksla göndərilən sənədlər hüqu-

qi cücə malik olur.Halbuki xüsusi avadanlıqla surəti çıxarılan sənədlər hökmən möhürlə təsdiqlənməlidir. Ancaq müqavilələr,və buna yaxın sənəd növləri kuryer vasitəsi ilə (xüsusi zərfdə, möhürlənmiş qaydada) göndərməlidir. Elektron poçr(E-mail) fərdi kompüter vasitəsi ilə informasiya mubadiləsinin təmin olunmasıdır.Bu sitem həm idarədaxili və həm də idarəxarici işgüzar münasibətlərdə adresat-adresant əlaqəsinin etibarlı və effektivliyinə maksimum təminat yaradır.

Elektron işgüzar kommunikasiya eynilə adi şəraitdə işgüzar məktubların kağız daşıyıcıda hazırlanması ardıcılığına uyğundur. Bunu hətə “poçt,” “qutu”, “zərf”, “çadırmaq”, “yerləşdirmək”, “ünvan” və s. terminlərin istifadəsində də görmək olar.Bəzi hallarda elektron poçtu kompüterlər arasında əlaqə kimi şərh etmək hallarına da təsadüf olunur. Kommunikaşyanın forma və vasitələrində birinci yerdə insan faktorunun durduğunu bu səviyyədə qiymətləndirmək olmaz. Əlbətdə, elektron işgüzar kommunikasiya da bir sıra çatışmazlıqlar mövcuddur.

1.Kağız daşıyıcıda göndərilən sənəd elektron sənəddən daha təsirli və rəsmi qəbul olunur.Ancaq zaman prosesləri dinamikasını elektron poçtun xeyrinə dəyişməkdə davam edir.

2.Müəyyən məqamlarda sənədləri rəsmiləşdirə biləcək proqramlar hələ tam tətbiq olunmayıb. Artıq bu istiqamətdə innovativ meyillər güclüdür. Elektron imzanın tətbiqi buna misal ola bilər. “Asan xidmət” və “Dost” mərkəzlərinin fəaliyyəti nəticəsində işgüzar kommunikasiya yeni mərhələyə qədəm qoymuşdur.

Elektron məktub



Bu tipli sənədlər,yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi, işgüzar məktublارın butun struktur elementlərini özündə cəmləşdirir. Kompozisiya baxmından da ardıcılıq (**giriş-mətn-yekun**)-eynidir.Elektron məktub tərtibində aşağıda göstərdiyimiz nümunə daha universaldır.

Virtual məkanda özünəməxsus sosial-etik tələblər və normalar,yəni etiket tələbləri, mövcuddur. Ancaq bu sahədə daha yeni termin-**setiket** istifadə olunur.

1.Elektron məlumatlar arasında şəxsi məlumatları (səx-siyyət vəsiqəsainin nömrəsini.Şəxsi hesab nömrələrini və s.) yerləşdirmək olmaz.İndiki zamanda tam təhlükəsiz heç bir sistem mövcud deyildir.

2.Elektron poçtu mütəmadi yoxlamaq lazımdır.

3.Daxil olan məktublara cavab yubadılmamalıdır.Bir qayda olaraq bu işi iki sutka ərzində görmək lazımdır.Əgər cavab üçün artıq vaxt tələb olunursa, bunu bildirmək zəruridir. Məktublara əlavə olunan faylların oxunduğu da adresata bildirilməlidir.Cavabı göndərəndən sonra zəng vurmaq məsləhətdir.Bi çox hallarda elektron məktublarda "Məktubu aldığınızı təsdiqləyin"cümləsi yazılır və telefon nömrəsi qeyd olunur.

4,Məktuba cavab göndərdikdən sonra da daxil olan sənədi silməyin.

5.Telefon danışıqlarında olduğu kimi prosesi kim başlayıbsa o da tamamlamalıdır.

Bunları gözləməklə öz işyerinin nüfuzunu yüksəltmək və tərəfdaşların rəqəbətini qazanmaq olar. Elektron vasitələr öz üstünlüklərinə baxmayaraq çoxsaylı problemlər də yarada bilir.Bu ilk növbədə kənar şəxslərin müdaxiləsi ilə bağlıdır. "Elektron imza və elektron sənəd haqqında" Qanununun tətbiq edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin

Göndərən tərəfin elektron ünvanı

Qəbul edən tərəfin elektron poçtu.

Məktubun mövzusu "Tema" Məktubda nədən bəhs olunacağı haqqında qısa məlumat verilir. Adresatın informasiyanı tez əldə etməsi üçün bu vacibdir.

Əlavə olunan fayllar(əgər varsa)məlumat

Məktubun mətni.Məktub konkret şəxsə unvanlanır sa, müraciət formulundan (Hörmətli.....!) istifadə olunmalıdır.Qısa və anlaşılıqlı cümlələrlə əsas mətləbə keçmək lazımdır.)

Əlavə fayllar (2- 3m/b)

Yekun hissə və imza.Öz ad və familiyasını, (Hörmətlə.....),telefon nömrəsini ,elektron poçtunu göstərmək tələb olunur.

Kimdən:
veliceferov@mail.ru

Kimə:eliseferov@mail.ru

Tema: Hərraca çıxarılan avadanlıq:Kompüter dəsti. "Apple I mac 21.5 Mc309"

Hörmətli.....! Xahiş olunur hərraca çıxarılan "Apple I mac 21.5 Mc309" computer dəstinin texniki göstəriciləri və digər modellərdən üstünlükləri barədə məlumat verəsiniz. Alicilər üçün hası güzəştlər nəzərtə tutulur?

Hörmətlə.....
Texnikiidarəsininrəisi
099 493-55-19 тел.
(062) 349-64-72
veliceferov@mail.ru
Şirkətin rəsmi saytı:
www.infsistem.az

2004-cü il 26 may tarixli Fərmanına uyğun olaraq elektron sənəd mübadiləsinin qaydaları müəyyənləşdirilmişdir. Birmənalı qeyd olunmalıdır ki,elektron cihazlar artıq müasir insanların həyatının ayrılmaz hissəsinə çevrilib. Bu onunla bağlıdır ki, özəl və işgüzar həyatımızda elektron kommunikasiya öz üstünlükləri ilə əvəzilməz yer tutur. Artıq internet şəbəkəsi həyatımızda zərurət hesab olunur. Təbii ki, bu inkişaf heç bir fəaliyyət sferasından (idarəçilik, biznes, maliyyə və s.) yan keçməyib. Elektron kommu- nikasiya vasitəsilə kommertiya münasibətləri də sürətlənib. Şirkətdaxili və şirkətxarici əlaqələrdə “E-mail” yazışmalar, elektron sənəd dövriyyəsi və video danışıqlar biznes ahənginin zəruri hissəsinə çevrilib.

Ancaq onu da bilməliyik ki, texnoloji inkişafın gətirdiyi yeniliklər bəzən hüquqi qeyri-müəyyənliklərə də səbəb olur və bunların həlli hüquqşünasların üzərinə düşür. Bunlardan biri elektron yazışmanın (sənədin) məhkəmədə sübut kimi qəbul edilməsi məsələsidir. Hüquqdan fərqli olaraq, biznes yenilikləri daha tez qəbul və tətbiq edir. Sonradan problemlər və mübahisələr yarandıqda bir çox suallara hüquqi cavab tapılması müəyyən çətinliklərlə bağlı olur.

Video-konfrans



Video- konfrans Internet istifadəçilərinin məsafədən asılı olmayaraq bir-birini görmək və eşitməklə müşayət olunan İkitərəfli, yaxud çoxtərəfli informasiya mübadiləsi ssenasıdır.Bu prosesi“ dairevi stol” anlayışı ilə tutuşdurmaq olar.

Video-konfransın iki forması vardır.

1.Fərdi video-konfrans - iki nəfər arasında

2.Qrup şəkilli video-konfrans- yerdə qalan bütün video-konfranslar daxildir.Video-konfransın tətbiq sahəsi olduqca genişdür. Müasir dövrdə videokonfrans istifadə edilmədiyi fəaliyyət sahəsi demək olar ki qalmayıb. Dövlət idarəetmə orqanları, nazirlik idarə və təşkilatlar öz işinin səmərəli təşkili məqsədi ilə bu kommunikasiya formatından daha cox faydalanırlar.

Xüsusilə COVID-19 pandemiyası video-konfransları qaçılmaz sərurət kimi təsdiqlədi. Servis olaraq video-konfrans həm dövlətlərarası problemlərin, həm də global məkanda baş verənlərin geniş müzakirəsinə, dialoqa şərait yaradır. Eyni zamanda istənilən təşkilat, istənilən şirkət və ya qurum məsafənin uzaqlığından asılı olmayaraq video toplantılar keçirərək fəaliyyətinin yüksək səviyyədə davam etməsinə yol açmağa bilər. Video-konfrans adi telefon bağlantısı qədər sadə bir alətdir və kompüter imkanlarından istifadə etməklə məsafədən ünsiyyət üçün nəzərdə tutulmuşdur Bu texnologiya insanların bir-birini eşitməyə və görməyə, interaktiv rejimdə məlumat mübadiləsi aparmağa və onları birgə emal etməyə imkan verən texnologiyadır. Ancaq gündəlik məsləhətləşmə və danışıqlar üçün video-konfrans sistemi xüsusi avadanlıqlarla təchiz olunmalıdır.Yalnız bu zaman məsafə maneəsi aradan qalxır.Koronavirus pandemiyası dövründə Azərbaycan Prezidentinin təşəbbüsü ilə Qazaxıstan, Qırğızıstan, Türkiyə, Özbəkistan və Türkmənistan prezidentləri, Macarıstanın Baş naziri, Türk Şurasının Baş katibi, eləcə də Ümum-

dünya Səhiyyə Təşkilatının iştirakı ilə ümumilikdə 9 iştirakçıdan ibarət Türkdilli Dövlətlərin Əməkdaşlıq Şurasının beynəlxalq səviyyədə video-konfransı baş tutdu.

Video-konfrans əlaqəsi təşkil etmək üçün həmkarları dəvət etmək və həmin an tədbirə başlamaq və ya görüş planlaşdırılması zamanı onun başlanma vaxtını seçmək kifayətdir. Prezident İlham Əliyevin təşəbbüsü ilə 40-dan artıq ölkənin və beynəlxalq təşkilatların iştirakı ilə keçirilmiş Qoşulmama Hərəkatının Təmas Qrupu formatında video-konfransının təşkili də yaddaqalan bir hadisə oldu. İştirakçıların sayını yalnız video-konfrans infrastrukturunu təyin edir: Həmin söhbətə ən azı iki, minlərlə iştirakçı qatıla bilər.

Video-konfrans vizual əlaqə yaratmağa, qarşı tərəfin artikulyasiyasını görməyə, onun emosiyalarını "oxumağa" imkan yaradır. Bundan əlavə video-konfrans sistemində əlaqə kənar işlərə yayınmağa imkan vermir və görüş zamanı canlı ünsiyyətdə olduğu kimi bütün diqqəti həmsöhbətə yönəldir. Video-konfrans yeni, ancaq imkanları hələ yetərli dərəcədə elmi araşdırılmayan kommunikasiya formatıdır. Birmənalı demək olar ki, faydalı kommunikasiya modeli kimi həm də, iqtisadi və maliyyə itkilərinin minimuma endirilməsinə xidmət edir və ən başlıca vaxt itkisinə yol vermir.

Təbii ki, konfranslar səfərləri, ikitərəfli və coxtərəfli görüşləri, danışıqları və müzakirələri, konfransları, zirvə toplantılarını (sammitləri) tamamilə yox etməyəcək. Xüsusilə xarici siyasət və diplomatiya müəyyən dərəcədə öz kanonları ilə yaşayacaq. 10 noyabr 2020-ci il tarixində keçirilən video-konfrans isə Azərbaycan Dövlətinin Qarabaği işğaldan azad etdiyi **"Zəfər günü"** kimi tarixə yazıldı. Məhz bu tarixdə keçirilən video-konfransda Prezident İlham Əliyev üçtərəfli bəyanatı imzalamqla xalqımıza **Qələbə** sevincini yaşatdı.

Sınaq sualları

- 1.Etiket nədir?
- 2.Yazılı və şifahi kommunikasiya etiketi
- 3.Müasir dövrün kommunikasiya texnologiyaları
- 4.Telefon danışqlarına verilən tələblər
- 5.Faks rabitəsinin özəllikləri
- 6.Elektron kommunikasiya
- 7.Elektron məktubun xüsusiyyətləri
- 8.Video-konfranslar və onların keçirilməsi qaydaları
- 9.Dövlət dili haqqında Qanunun tələbləri
- 10.Beynəlxalq kommunikasiya və dil problemi.

Azərbaycan Respublikasında dövlət dili haqqında

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ QANUNU

Azərbaycan Respublikası Azərbaycan dilinin dövlət dili olaraq işlədilməsini öz müstəqil dövlətçiliyinin başlıca əlamətlərindən biri sayır, onun tətbiqi, qorunması və inkişaf etdirilməsi qayğısına qalır, dünya azərbaycanlılarının Azərbaycan dili ilə bağlı milli-mədəni özünüifadə ehtiyaclarının ödənilməsi üçün zəmin yaradır.

Bu Qanun Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasına uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasında Azərbaycan dilinin dövlət dili kimi hüquqi statusunu nizamlayır.

I fəsil ÜMUMİ MÜDDƏALAR

Maddə 1. Dövlət dilinin hüquqi statusu

1.1. Azərbaycan Respublikasının dövlət dili Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 21-ci maddəsinin I hissəsinə müvafiq olaraq Azərbaycan dilidir. Dövlət dilini bilmək hər bir Azərbaycan Respublikası vətəndaşının borcudur.

1.2. Azərbaycan Respublikasının dövlət dili kimi Azərbaycan dili ölkənin siyasi, ictimai, iqtisadi, elmi və mədəni həyatının bütün sahələrində işlədilir.

1.3. Azərbaycan Respublikası dövlət dilinin işlənməsini, qorunmasını və inkişafını təmin edir.

1.4. Azərbaycan Respublikasında dövlət hakimiyyəti və yerli özünüidarəetmə orqanlarında, dövlət qurumlarında, siyasi partiyalarda, qeyri-hökumət təşkilatlarında (ictimai birlik və fondlarda), həmkarlar təşkilatlarında, digər hüquqi şəxslərdə, onların nümayəndəliklərində və filiallarında, idarələrdə dövlət dilinin tətbiqi ilə bağlı fəaliyyət bu Qanuna uyğun olaraq həyata keçirilir, o cümlədən kargüzarlıq işləri dövlət dilində aparılır.

1.5. Dövlət dilinin tətbiqinin normaları müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən müəyyən edilir.

1.6. Azərbaycan Respublikasının ərazisində fəaliyyət göstərən beynəlxalq təşkilatlarla (və ya onların nümayəndəlikləri ilə) və xarici dövlətlərin diplomatik nümayəndəlikləri ilə yazışmalar Azərbaycan Respublikasının dövlət dilində və ya müvafiq xarici dildə Azərbaycan dilinə tərcümə olunmaq şərti ilə aparıla bilər.

Maddə 2. Azərbaycan Respublikasında dövlət dili haqqında qanunvericilik

Azərbaycan Respublikasında dövlət dili haqqında qanunvericilik Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasından, bu Qanundan, digər normativ hüquqi aktlardan və Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrdən ibarətdir.

Maddə 3. Dövlət dilinin işlənməsi, qorunması və inkişafı sahəsində dövlətin əsas vəzifələri

3.0. Dövlət dilinin işlənməsi, qorunması və inkişafı sahəsində dövlətin əsas vəzifələri aşağıdakılardır:

3.0.1. Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının və bu Qanunun tələblərinə uyğun olaraq dövlət dili ilə bağlı hüquq qaydalarının müəyyənləşdirilməsi;

3.0.2. Dövlət dilinin tətbiqi işinə, bu dilin işlənməsi və qorunması ilə bağlı qanunvericiliyin müddəalarına riayət olunmasının təmin edilməsi;

3.0.3. Dövlət dilinin inkişaf proqramının hazırlanması və dövlət büdcəsinin vəsaiti hesabına maliyyələşdirilməsinin təmin edilməsi;

3.0.4. Dövlət dilinin saflığının qorunması, dilçilik elminin nəzəriyyəsi və praktikasının inkişafı üçün müvafiq şəraitin yaradılması və tədbirlərin həyata keçirilməsi;

3.0.5. Dövlət dilinin işlənməsi üçün zəruri olan maddi bazanın yaradılması;

3.0.6. Xarici ölkələrdə yaşayan azərbaycanlıların Azərbaycan dilində təhsil almalarına, bu dildən sərbəst istifadə etmələrinə köməklik göstərilməsi.

DÖVLƏT DİLİNİN İŞLƏNMƏSİ, QORUNMASI VƏ İNKİŞAFI

Maddə 4. Dövlət dilinin rəsmi mərasimlərdə işlənməsi

4.1. Azərbaycan Respublikasının dövlət hakimiyyəti və yerli özünüidarəetmə orqanlarının, dövlət qurumlarının keçirdiyi bütün rəsmi mərasim və tədbirlər Azərbaycan Respublikasının dövlət dilində aparılır.

4.2. Bu Qanunun 4.1.-ci maddəsinin tələbləri Azərbaycan Respublikasının təşkil etdiyi beynəlxalq səviyyəli rəsmi mərasimlərə və tədbirlərə, habelə müvafiq icra hakimiyyəti orqanları tərəfindən digər ölkələrdə keçirilən hər hansı rəsmi mərasim və tədbirə şamil olunmur.

Maddə 5. Dövlət dilinin təhsil sahəsində işlənməsi

5.1. Azərbaycan Respublikasında təhsil dövlət dilində aparılır.

5.2. Azərbaycan Respublikasında başqa dillərdə təhsil müəssisələrinin fəaliyyəti qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada həyata keçirilir. Belə müəssisələrdə dövlət dilinin tədrisi məcburidir.

5.3. Azərbaycan Respublikasında ali və orta peşə-ixtisas təhsili müəssisələrinə qəbul zamanı Azərbaycan dili fənnindən imtahan verilməlidir.

Maddə 6. Dövlət dilinin televiziya və radio yayımlarında işlənməsi ^[1]

Mülkiyyət formasından asılı olmayaraq, Azərbaycan Respublikası ərazisində təsis edilən və fəaliyyət göstərən, dövlət dilində yayımlanan bütün televiziya və radio kanallarının aparıcıları dövlət dilini mükəmməl bilməli və səlis danışmaq qabiliyyətinə malik olmalıdırlar. Televiziya və radio kanallarında dublyaj olunan filmlər və verilişlər dövlətin müəyyən etdiyi dil normalarına uyğun olmalıdır.

Maddə 7. Dövlət dilinin xidmət sahələrində, reklam və elanlarda işlənməsi

7.1. Azərbaycan Respublikası ərazisində bütün xidmət sahələrində, reklam və elanlarda dövlət dili işlənir. Əcnəbilərə xidmət göstərilməsi ilə bağlı müvafiq xidmət sahələrində dövlət dili ilə yanaşı digər dillər də tətbiq oluna bilər. Zəruri hallarda elanlarda (lövhələrdə, tabloları, plakatlarda və sair) dövlət dili ilə yanaşı, digər dillərdən də istifadə oluna bilər. Lakin onların tutduğu sahə Azərbaycan dilindəki qarşılığının tutduğu sahədən böyük olmamalı və Azərbaycan dilindəki yazıdan sonra gəlməlidir.

7.1-1. Reklamvericinin tələbinə əsasən reklam qurğularında yerləşdirilən reklamın mətnində Azərbaycan Respublikasının dövlət dili ilə yanaşı digər dillərdən istifadə oluna bilər. Bu halda xarici dildə olan mətn dövlət dilində olan mətndən sonra yerləşdirilməli, dövlət dilində olan mətnin tutduğu sahədən böyük olmamalıdır. Mətnə digər dillərdə ifadə olunan əmtəə nişanı və coğrafi göstərici müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) tərəfindən qeydə alındığı formada göstərilməlidir.

7.2. Azərbaycan Respublikasının ərazisində bütün xidmət sahələrində, reklam və elanlarda dövlət dili dövlət dilinin normalarına uyğun olaraq tətbiq edilməlidir.

7.3. Azərbaycan Respublikasının ərazisində istehsal edilən, habelə ixrac edilən malların üzərindəki etiketlər və digər yazılar müvafiq xarici dillərlə yanaşı, dövlət dilində də olmalıdır.

7.4. Azərbaycan Respublikasına idxal edilən mal və məhsulların üzərindəki etiketlər və adlar, onlardan istifadə qaydaları barədə izahat vərəqələri başqa dillərlə yanaşı, Azərbaycan dilinə tərcüməsi ilə müşayiət olunmalıdır.

Maddə 8. Dövlət dilinin xüsusi adlarda işlənməsi

Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının adları, ata-larının adları və soyadları dövlət dilində yazılır. Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının adları və soyadlarının dəyişdirilməsi müvafiq qanunvericiliklə tənzimlənir.

Maddə 9. İnzibati ərazi bölgüsü ilə əlaqədar dövlət

dilindən istifadə

«Ərazi quruluşu və inzibati ərazi bölgüsü haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununa uyğun olaraq Azərbaycan Respublikasının inzibati ərazi bölgüsünü təşkil edən inzibati ərazi vahidlərinin—şəhər, rayon, inzibati ərazi dairəsi, qəsəbə və kəndlərin adları dövlət dilində yazılmalıdır, onların dövlət dilinin normalarına uyğun olaraq yazılışı müvafiq qurum tərəfindən müəyyənləşdirilir. Bu maddədə göstərilən inzibati ərazi vahidlərinin adları dövlət dili ilə yanaşı xarici dillərdə də yazıla bilər. Belə olan halda inzibati ərazi vahidinin adı əvvəlcə dövlət dilində və ondan sonra xarici dildə verilməlidir.

Maddə 10. Coğrafi obyektlərin adlarında dövlət dilinin işlədilməsi

10.1. Azərbaycan Respublikasında coğrafi obyektlərin adlarının dövlət dilinin normalarına uyğun olaraq yazılışı müvafiq qurum tərəfindən müəyyənləşdirilir.

10.2. Azərbaycan coğrafi adlarının xarici dillərdə verilməsi Azərbaycan dilində səslənməsinə, coğrafi adların beynəlxalq yazılış qaydalarına uyğun olaraq müəyyən edilir.

Maddə 11. Dövlət dilinin hüquq mühafizə orqanlarında, Silahlı Qüvvələrdə, notariat fəaliyyətində, inzibati icraatda, məhkəmə icraatında və inzibati xətalər üzrə icraatda işlənməsi

11.1. Azərbaycan Respublikasının hüquq mühafizə orqanlarında Azərbaycan Respublikasının dövlət dili işlənir. Dövlət dilini bilməyən şəxslər qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada tərcüməçidən istifadə edə bilərlər.

11.2. Azərbaycan Respublikasının Silahlı Qüvvələrində qanunvericiliklə müəyyən edilmiş hallar istisna olmaqla, dövlət dili işlənir.

11.3. Azərbaycan Respublikasının notariat fəaliyyəti üzrə kargüzarlıq dövlət dilində aparılır. «Notariat haqqında» Azərbaycan Respublikası Qanununa müvafiq olaraq notariat hərə-

kətlərinin aparılması üçün müraciət etmiş şəxs dövlət dilini bilmirsə və ya notariat hərəkətinin hər hansı başqa dildə aparılmasını xahiş edirsə, notarius imkan daxilində tərəfindən rəsmiləşdirilən sənədlərin mətnlərini arzu edilən dildə tərtib edə bilər və ya mətn tərcüməçi tərəfindən ona tərcümə edilə bilər.

11.4. Konstitusiya Məhkəməsində icraat dövlət dilində aparılır. Konstitusiya Məhkəməsində baxılan işin iştirakçısı olan və icraatın aparıldığı dili bilməyən şəxslərə işin bütün materiallarının onların bildiyi dilə tərcüməsi və Konstitusiya Məhkəməsinin iclaslarında ana dilində çıxış etməsi təmin olunur.

11.5. Azərbaycan Respublikası məhkəmələrində cinayət mühakimə icraatı dövlət dilində aparılır. Azərbaycan Respublikası Cinayət-Prosesual Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş hallarda və qaydada bütün növ məhkəmə icraatları digər dillərdə aparıla bilər.

11.6. Azərbaycan Respublikası məhkəmələrində mülki işlər, kommersiya və inzibati mübahisələr üzrə məhkəmə icraatı dövlət dilində aparılır. Azərbaycan Respublikası Mülki-Prosesual Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş hallarda və qaydada bütün növ məhkəmə icraatları digər dillərdə aparıla bilər.

11.7. Azərbaycan Respublikasında İnzibati xətalar üzrə icraat dövlət dilində aparılır. Azərbaycan Respublikasının İnzibati Xətalar Məcəlləsi ilə müəyyən edilmiş hallarda və qaydada inzibati xətalar üzrə icraat digər dillərdə aparıla bilər.

11.8. İnzibati aktın qəbul edilməsi, icra olunması, dəyişdirilməsi və ya ləğv edilməsi, habelə inzibati şikayətlərə baxılması üzrə müvafiq inzibati orqanlar tərəfindən inzibati icraat dövlət dilində və ya müəyyən ərazi əhalisinin əksəriyyətinin dilində aparılır. İnzibati icraatda iştirak edən və icraatın aparıldığı dili bilməyən şəxslərə tərcüməçinin xidmətindən istifadə etmək hüququ izah və təmin edilir.

Maddə 12. Dövlət dilinin beynəlxalq yazışmalarda işlənməsi

12.1. Azərbaycan Respublikasının beynəlxalq yazışmaları dövlət dilində aparılır. Belə yazışmalar zəruri hallarda dövlət dili

ilə yanaşı, müvafiq xarici dillərdən birində də aparıla bilər.

12.2. Azərbaycan Respublikasının ikitərəfli beynəlxalq müqavilələri dövlət dilində də, çöxtərəfli beynəlxalq müqavilələr isə müqavilə bağlayan tərəflərin razılığı ilə müəyyən edilən dildə (dillərdə) tərtib olunmalıdır.

12.3. Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələr (sazişlər və s.) və qoşulduğu beynəlxalq konvensiyalar (protokollar və s.) dövlət dilində nəşr edil-məlidir.

Maddə 13. Dövlət dilinin normaları

13.1. Dövlət dilinin normaları özündə Azərbaycan ədəbi dilinin orfoqrafiya və orfoepiya normalarını ehtiva edir. Azərbaycan dilinin orfoqrafiya və orfoepiya normalarını müvafiq icra hakimiyyəti orqanının müəyyən etdiyi orqan (qurum) təsdiq edir. Hüquqi, fiziki və vəzifəli şəxslər bu normalara əməl etməlidirlər.

13.2. Müvafiq icra hakimiyyəti orqanı 5 ildə bir dəfədən az olmayaraq yazı dili normalarını təsbit edən lüğətin (orfoqrafiya lüğətinin) nəşr olunmasını təmin edir.

Maddə 14. Dövlət dilinin əlifbası

Azərbaycan Respublikasının dövlət dilinin əlifbası latın qrafikalı Azərbaycan əlifbasıdır.

Maddə 15. Dövlət dilinin nəşriyyat işində işlənməsi

15.1. Dövlət dilinin nəşriyyat işində işlənməsi Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə əsasən həyata keçirilir.

15.2. Azərbaycan Respublikasında dövlət dilində nəşr olunan çap məhsulları latın qrafikalı Azərbaycan əlifbasında buraxılmalıdır.

15.3. Azərbaycan yazı mədəniyyətinin tarixində mühüm rol oynamış ərəb və kiril əlifbalarından xüsusi hallarda (lüğətlərdə, elmi nəşrlərdə ədəbiyyat göstəricisi və s.) istifadə edilə bilər.

Maddə 16. Dövlət dilinin vətəndaşların şəxsiyyətini təsdiq edən rəsmi və vahid nümunəli sənədlərdə işlədilməsi

16.1. Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının doğum və nikah haqqında şəhadətnamələri, şəxsiyyət vəsiqəsi, əmək kitabçası, hərbi bileti və yalnız, ölkə daxilində etibarlı sayılan digər rəsmi və vahid nümunəli sənədlər dövlət dilində tərtib edilir.

16.2. Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının pasport və təhsil haqqında sənədləri, zəruri hallarda digər sənədləri dövlət dili ilə yanaşı xarici dillərdə də tərtib edilir.

Maddə 17. Dövlət dilinin dövlət hakimiyyəti və yerli özünüidarəetmə orqanlarının, hüquqi şəxslərin, onların nümayəndəliklərinin və filiallarının, idarələrin adında işlədilməsi

Azərbaycan Respublikasının dövlət hakimiyyəti və yerli özünüidarəetmə orqanlarının hüquqi şəxslərin, onların nümayəndəliklərinin və filiallarının, idarələrin adları Azərbaycan dilinin normalarına uyğun olaraq yazılır. Göstərilən təsisatların adını əks etdirən lövhələr, blanklar, möhürlər və kargüzarlıqla bağlı rəsmi xarakterli bütün digər ləvazimatlar dövlət dilində tərtib olunur.

Maddə 18. Dövlət dilinin qorunması və inkişafı

18.1. Azərbaycan Respublikasında dövlət dilinə qarşı gizli, yaxud açıq təbliğat aparmaq, bu dilin işlənməsinə müqavimət göstərmək, onun tarixən müəyyən olmuş hüquqlarını məhdudlaşdırmağa cəhd etmək qadağandır.

18.2. Azərbaycan Respublikasının ərazisindəki bütün kütləvi informasiya vasitələri (mətbuat, televiziya, radio və s.), kitab nəşri və digər nəşriyyat işi ilə məşğul olan qurumlar Azərbaycan dilinin normalarına riayət olunmasını təmin etməlidirlər.

III fəsil
YEKUN MÜDDƏALARI

Maddə 19. Qanunun pozulmasına görə məsuliyyət

Bu Qanun pozan hüquqi, fiziki və vəzifəli şəxslər Azər-

baycan Respublikasının qanunvericiliyində nəzərdə tutulmuş qaydada məsuliyyət daşıyırlar.

Maddə 20. Qanunun qüvvəyə minməsi

20.1. Bu Qanun dərc olunduğu gündən qüvvəyə minir.

20.2. Bu Qanun qüvvəyə mindiyi gündən «Azərbaycan Respublikasında dövlət dili haqqında» Azərbaycan Respublikasının 22 dekabr 1992-ci il tarixli 413 nömrəli Qanunu qüvvədən düşmüş hesab edilir.

**Heydər ƏLİYEV,
Azərbaycan Respublikasının Prezidenti**

Bakı şəhəri, 30 sentyabr 2002-ci il
№ 365-IIQ

ISTIFADƏ OLUNAN MƏNBƏLƏR



Azərbaycan dilində

1. **Abdullayev, A.** Nitq mədəniyyəti və natiqlik məharəti haqqında. Bakı, 1965, 146 s.
2. **Allahverdiyeva A.** İşgüzar yazışmalar. Bakı, 2016, 281s.
3. **Cəfərov V.** Diplomatik etiket və nitq mədəniyyəti. Bakı, 2009, 178s.
4. **Cəfərov V.** Diplomatik yazışma. Bakı, 1997, 150 s.
5. **Məmmədov K., Tağıyeva T., Abbasova S.** İşgüzar yazışmalar və etiket. Dərs vəsaiti. Bakı, 2019, 124 s.
6. **Səlimova N.** İşgüzar yazışmalar. Bakı, 2017, 107 s.
7. **Əbdülhəsənlі, T., Hüseynova A.** İşgüzar Azərbaycan dili. Bakı, 2006.
8. **Musayev, R.** Kargüzarlıqla kompüterləşmə. Bakı: ADİU, 2005, 176 s.

Rus dilində

1. **Айви, А.Е.** Лицом к лицу. Пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Пер. с англ. Новосибирск, 1995.
2. **Бенедиктова, В.И.** О деловой этике и этикете. М.: 1994.
3. **Вечер Л.С.** Секреты делового общения. Минск, 1996.
4. **Вилсон, Г.** Язык жестов – путь к успеху. СПб.: Питер, 2001, 224с.
5. **Гласс, Л.** Я читаю ваши мысли. М.: АСТ, 2004. 251с.
6. **Джен Ягер.** Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.: 1994, 284 с.
7. **Зарецкая, Е.Н.** Деловое общение. М.: 2003.
8. **Зверинцев, А.Б.** Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера ПР. СПб., 1997.
9. **Казакова, О.А.** Деловая коммуникация: Учебное пособие. Томск: 2013, 132 с.
10. **Кошелева, С.В.** Основы делового общения: Учебное пособие. Орел: Орел ГТУ, 2005, 70с.
11. **Морозов, В.П.** Искусство и наука общения: Невербальная коммуникация. М.: Ин-т психологии РАН, 1998, 163 с.
12. **Ниренберг, Дж.** Как читать человека словно книгу. Язык тела. Баку: Сада, 1992, 176 с.
13. **Севостьянов Д.А.** Деловые коммуникации. Учебное пособие. Новосибирск: 2015, 308 с.
14. **Скаженик, Е.Н.** Деловое общение. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 180 с.
15. **Панфилова, А.П.** Деловая коммуникация в профессиональной дея-

тельности. СПб.: 2001.

16. **Персикова, Т.Н.** Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М.: 2002.
17. **Пиз, А.** Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2005. 272 с.
18. **Шотт Б.** Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. М.: 2005.
19. **Ширли Тейлор.** Деловая переписка и образцы документов. 2005, 384с.

İnternet resurslar³⁷

1. <https://youtu.be/UOz-BmydX-k> (*Akademik kommunikasiya nədir?*).
2. <https://youtu.be/mdlOwD8ecg0> (*Polemika nədir?*).
3. <https://youtu.be/SS-iPvc9U0Q> (*Verbal və qeyri-verbal ünsiyyət forması*).
4. <https://youtu.be/Qa9BZNGYQkc> (*İntonasiya nədir?*)
5. <https://youtu.be/LgJkXfL7RDo> (*Dil, nitq və kommunikasiya*)
6. <https://youtu.be/tpwYzsxK5rl> (*Kommunikasiya nədir?*)
7. <https://youtu.be/c6fVQUdPqB4> (*Kommunikativ strategiya və yaradıcılıq texnologiyası*).
8. <https://youtu.be/USQDEg7Jrtk> (*Üslubiyyat və nitq mədəniyyəti*).
9. <http://www.e-qanun.az/framework/1865>

³⁷ Beynəlxalq münasibətlər və iqtisadiyyat fakültəsinin tələbəsi Xanım Raufqızı (Bilalova) tərəfindən ayrı-ayrı mövzular üzrə video-materiallar hazırlanmış və YouTube kanalında yayımlanmışdır (1-8).

QEYD ÜÇÜN

Vəliyulla Beydulla oğlu Cəfərov

**Azərbaycan dilində işgüzar
və akademik kommunikasiya**

Dərs vəsaiti