Azərbaycan Milli Elmlər Akademiyasi M. Füzuli adına Əlyazmalar Institutu, *ISSN 2224-9257*
Filologiya məsələləri № 1, 2025
Səh. 213-218

https://doi.org/10.62837/2025.1.213

LEYLA İ. HAQVERDIYEVA
Odlar Yurdu Universiteti
Bakı şəh., Koroğlu Rəhimov 45
E-poçt: hagverdiyeva2015@gmail.com

ŞƏXSİYYƏTLƏRARASI ÜNSİYYƏTDƏ İŞGÜZAR ÜNSİYYƏT ETİKASI VƏ PSİXOLOGİYASI

Xülasə

Şəxslərarası ünsiyyət cəmiyyətdə düzgün qarşılıqlı əlaqələrin formalaşması və inkişafında əsas amillərdən biri kimi çıxış edir. İnsanlar cəmiyyətdə müəyyən fikir mübadiləsi aparmaq, əməkdaşlıq etmək və ortaq məqsədlərə çatmaq üçün ünsiyyətdən istifadə edirlər. Xüsusilə işgüzar mühitdə ünsiyyətin effektivliyi həm hər bir fərdin, həm də kollektivin uğuruna birbaşa təsir göstərir. Lakin işgüzar ünsiyyətin effektivliyi yalnız düzgün qurulmuş münasibətlərə və peşəkar biliklərə əsaslanmır. Bu prosesdə etik prinsiplərə riayət etmək müvəffəqiyyətin ayrılmaz hissəsidir.

Etika işgüzar ünsiyyətdə münasibətlərin düzgün idarə olunması üçün əsas qaydalar toplusu kimi çıxış edir. Bu prinsiplər dürüstlük, şəffaflıq, hörmət və məsuliyyət kimi dəyərləri ön planda saxlayır. İşgüzar mühitdə şəxslərarası əlaqələrin möhkəmləndirilməsi məhz etik davranışa əsaslanır.

Müasir dövrdə işgüzar ünsiyyətdə etika qaydalarının pozulması ciddi problemlərə səbəb ola bilər. Dürüstlük və şəffaflıq kimi prinsiplərin pozulması nəticəsində işgüzar əlaqələrdə etibarsızlıq yaranır, konfliktlər baş verir və əməkdaşlıq mühiti zəifləyir. Belə halların qarşısını almaq və sağlam işgüzar mühit yaratmaq üçün etik prinsiplərinin mənimsənilməsi və tətbiqi son dərəcə vacibdir.

Bu məqalədə işgüzar ünsiyyətdə etikanın əhəmiyyəti, əsas prinsipləri və tətbiqi ilə bağlı məsələlər təhlil ediləcək. Etik qaydaların tətbiqinin işgüzar mühitdə necə effektiv olduğunu, onların pozulmasının mümkün nəticələri və bu problemlərin həlli yolları barədə geniş məlumat təqdim olunacaq. Məqsəd yalnız nəzəri bilikləri deyil, həm də praktik məsələləri araşdıraraq işgüzar ünsiyyətdə etik davranışın gücləndirilməsinə töhfə verməkdir.

Açar sözlər: ünsiyyət, etika, psixologiya, etiket, prinsiplər

Giriş. Ünsiyyət, insan təbiətində dərin köklərə malik olan və sosial həyatın əsasında dayanan bir prosesdir. İnsanların bir-biri ilə əlaqə qurması, fikirlərini paylaşması, anlaşma yaratması və cəmiyyət içərisində öz mövqelərini müəyyən etməsi ünsiyyət sayəsində mümkün olur. O, yalnız məlumat mübadiləsi deyil, həm də hisslərin, fikirlərin və dəyərlərin paylaşılması prosesidir. Ünsiyyət vasitəsi ilə insanlar bir-birini anlayır, sosial əlaqələr qurur və özlərini ifadə edir. Bu proses fərdlər və cəmiyyət üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Ünsiyyətin əsas məqsədi qarşılıqlı anlaşma yaratmaqdır. Bu prosesdə verbal, qeyri-verbal, yazılı və vizual vasitələrdən istifadə edilir. Effektiv ünsiyyət yalnız mesajın göndərilməsi ilə məhdudlaşmır, eyni zamanda onun düzgün başa düşülməsini də əhatə edir. Aydınlıq, empatiya və dinləmə kimi xüsusiyyətlər isə ünsiyyətin keyfiyyətini artırır.

Cəmiyyətdə ünsiyyətin əhəmiyyəti genişdir. O, şəxslərarası münasibətlərin qurulmasında, mədəni dəyərlərin ötürülməsində, işgüzar əlaqələrin inkişafında və emosional dəstəyin təmin edilməsində əsas rol oynayır. Bundan əlavə, konfiliktlərin həlli və sosial harmoniya üçün düzgün ünsiyyət həyati əhəmiyyət kəsb edir.

Bu baxımdan, ünsiyyət yalnız bir proses deyil, insan həyatını formalaşdıran və inkişaf etdirən əsas amillərdən biridir. Onun mahiyyətini və əhəmiyyətini anlamaq, sosial və peşəkar həyatda uğurun açarıdır.

Müasir dövrdə texnologiyanın inkişafı ünsiyyətin mahiyyətini və formalarını dəyişdirib. Ənənəvi ünsiyyət vasitələrinə əlavə olaraq, sosial media, video konfranslar və digər rəqəmsal platformalar müasir ünsiyyətin ayrılmaz hissəsinə çevrilib. Bu, insanlara geniş auditoriyaya çatmaq imkanı yaratsa da, eyni zamanda ünsiyyətin keyfiyyətini qorumaq üçün yeni bacarıqlar tələb edir.

Əsas hissə. Cəmiyyətdə insanlar arasında ən geniş istifadə olunan ünsiyyət forması işgüzar ünsiyyətdir. Peşəkar fəaliyyətin istənilən sahəsində uğur əldə etmək üçün işgüzar ünsiyyət qaydaları və prinsipləri haqqında məlumatlı olmaq lazımdır. İşgüzar ünsiyyət fəaliyyətində bu qayda və prinsiplərdən düzgün istifadə etmək şəxsin peşəkar fəaliyyətinin əsas hissəsidir. İşgüzar ünsiyyətdə qarşılıqlı əlaqələrin uğurlu alınması üçün işgüzar nitqin xüsusiyyətlərini, leksikasını, qrammatika və üslubiyyatını bilmək kifayət etmir. Bütün bunlarla yanaşı, ünsiyyət prosesində öz nitqi ilə qarşı tərəfə təsir göstərməyi, öz tərəfinə çəkməyi, bir sözlə auditoriyanı-dinləyiciləri ələ almaq lazımdır. Müasir dövrdə yəqin ki, söz sənətinin istifadə olunmadığı bir sahə, peşə yoxdur. İşgüzar ünsiyyətdə söz sənəti (nitq mədəniyyəti) önəmli rol oynayır. Söz sənəti həm tərəfdaşla qarşılıqlı anlaşma yaratmaqda, həm də effektiv dialoq qurmaqda əsas vasitələrdən biridir. Aydın, dəqiq və nəzakətli danışıq qarşı tərəfin düzgün anlamaya və etimad göstərməyə kömək edir. Hər söz məqsədə yönəlməli, dinləmə mədəniyyəti gözlənilməlidir. Atalar sözləri və metaforlar kimi təsirli ifadələr nitqi daha cəlbedici və yaddaqalan edir. Qarşı tərəfin emosional vəziyyətini və ünsiyyət tərzini nəzərə almaq da uğurlu dialoq üçün vacibdir. Necə deyərlər, “*Şirin dil ilanı yuvasından çıxarar”.*

İşgüzar ünsiyyət şəxslərdən ünsiyyət prosesində daim hazırlıqlı olmağı, həmçinin işgüzar münasibətlərdə qarşı tərəfin emosional tərəfini diqqətdə saxlamağı, etik normalara riayət etməyi tələb edir. Etika termini ilk dəfə Aristotel tərəfindən (e.ə. 384-322) düzgün, əxlaqi əməlləri yerinə yetirmək üçün nə etməli olduğumuz sualına cavab verməli olan praktik bir fəlsəfəni ifadə etmək məqsədilə istifadə edilmişdir. Etik yunan dilində “adət, xasiyyət” mənasında işlənmiş, əxlaq, əxlaq

doktrinasıdır. Əxlaq latın dilində "mənəvi" mənasını bildirir, insan tərəfindən tanınan etik dəyərlər sistemidir. Əxlaq ictimai həyatın ən müxtəlif sahələrində – ailə, gündəlik həyat, siyasət, elm, iş və s. olur. İctimai münasibətlərin, ünsiyyət və davranışların normativ tənzimlənməsinin ən vacib yoludur. [9, s.100] İşgüzar ünsiyyət etikası istehsal fəaliyyəti zamanı insanların davranış və münasibətlərini tənzimləyən əxlaq normalarının, qaydaların və fikirlərin məcmusu kimi müəyyən edilə bilər. [9, s.101]

İşgüzar ünsiyyət etikası bizə dostlar, qohumlar, iş yoldaşları və b. qurumlar daxilində insanlarla düzgün və peşəkar ünsiyyətin qurulması üçün zəruridir. İşgüzar ünsiyyət etikasının əsas elementi nəzakətdir. Nəzakət işgüzar ünsiyyət zamanı özümüz haqqında qarşı tərəfdə xoş təəssüratların yaradılması üçün zəruri amildir.

İş etikası insanlarla qarşılıqlı əlaqələrin yaranması əsasında formalaşır. İnsanlarla düzgün davranmaq, həmsöhbətə şərtsiz hörmət, nitq zamanı danışana söz hüququ tanımaq, həmsöhbətə diqqət və s. kimi keyfiyyətlər işgüzar ünsiyyətdə müvəffəqiyyət qazanma şansını təyin edən ən vacib nüanslardan biridir. Bundan əlavə, işgüzar ünsiyyət etikası cəmiyyətdəki insanın davranışına aşağıdakı bir sıra tələbləri daxil edir:

- dəqiqlik;
- məxfilik;
- nəzakət və dostluq;
- başqalarına diqqət;
- savadlılıq;
- hörmət və s

Qeyd olunanlara əlavə olaraq işgüzar ünsiyyət etikasında nəzərə alınmalı amillərdən biri də işgüzar ünsiyyətdə geyim mədəniyyətidir. İşgüzar görüşlərdə, danışıqlarda şəxsin peşəkar imicini formalaşdıran əsas vasitələrdən biri də geyim mədəniyyətidir. İşgüzar ünsiyyət şəraitinə uyğun geyinilmiş geyim şəxsin həm özünə olan hörmətini, həm də qarşı tərəfə olan münasibətinin göstəricisidir. Peşəkar işgüzar ünsiyyətdə geyim sadəcə estetik və şəxsi zövqü deyil, tabeliyində olduğu qurum və ya təşkilatın fəaliyyət mədəniyyətinə də uyğun olmalıdır. İşgüzar geyim mədəniyyətinin düzgün formalaşması üçün əməl olunmalı bəzi prinsiplər vardır ki, biz bunlara iş geyimi mühitin spesifik tələblərinə uyğunluğu, məsələn bank, təhsil və s. sahələrdə xüsusi forma qaydalarının mövcudluğu, sadəlik, uyğun rəng seçimi, aksesuar və detalların düzgün seçimi kimi prinsipləri qeyd edə bilərik. İşgüzar ünsiyyətdə geyim mədəniyyəti yalnız şəxsi seçimlərin deyil, kollektiv dəyərlərin bir hissəsidir. Bu mədəniyyətə riayət etmək işgüzar mühitdə məhsuldarlığı artırması ilə bərabər, eyni zamanda qarşı tərəfə psixoloji təsiri də artırır.

İşgüzar ünsiyyətin effektivliyini artıran vasitələrdən biri də işgüzar ünsiyyətdə şəxslərarası ünsiyyət psixologiyasıdır. İşgüzar ünsiyyət psixologiyası kollektivdə effektiv ünsiyyətin psixoloji prinsiplərini öyrənir. Müxtəlif sahələrdə

uğurlu əməkdaşlıq etmək, peşəkar liderlik nümayiş etdirmək və məqsədlərə çatmaq üçün işgüzar ünsiyyətin psixoloji əsaslarını bilmək vacibdir. Bu prinsiplər ünsiyyət prosesində tərəfdaşların emosional və psixoloji tələblərini nəzərə alaraq qarşılıqlı əlaqələri qurmağa imkan yaradır. İşgüzar ünsiyyət prosesində qarşı tərəfin fikirlərini və mövqeyini başa düşmək üçün şəxsin psixologiyasını – həmin anda keçirdiyi hissləri, emosiyaları, mimikaları və s. düzgün başa düşmək vacibdir. Ünsiyyətdə fərqli insan xarekterləri və mədəniyyətlər ünsiyyətdə müxtəlif yanaşmaları tələb edir. Məhz bu kimi fərqlər ünsiyyətdə müxtəlif qarşıdurmaların, fikir ayrılıqlarının üzə çıxmasına səbəb olur. Hər bir halda işgüzar ünsiyyətdə tərəfdaşlar bir-birinə qarşı əxlaqi keyfiyyətləri, təvazökarlıq, alicənablıq, hörmət, düzgünlük və dürüstlük kimi keyfiyyətləri nəzərə almalıdır.

İşgüzar ünsiyyət psixologiyasında qarşılıqlı münasibətlərdə məhsuldarlığı artıran vasitələrdən biri də bədən dilidir. İşgüzar ünsiyyət psixologiyasında bədən dili çox mühüm rola malikdir. Tədqiqatlar göstərir ki, ünsiyyət zamanı biz informasiyanın 50%-dən çoxunu bədən dili vasitəsilə ötürürük. [1, s.115] Lakin texnologiyanın sürətli inkişafı, eyni zamanda elektron rabitə vasitələrinin (e-mail, sosial şəbəkələr və s.) üstünlük təşkil etməsi üz-üzə ünsiyyətin və bədən dilindən istifadənin zəifləməsinə gətirib çıxarır. Bu, kommunikativ bacarıqların transformasiyasına və ənənəvi ünsiyyət formalarının arxa plana keçməsinə səbəb olur.

Sağlam ünsiyyət formalaşdırmaq üçün birinci addım düzgün ilk təəssürat yaratmaqdır. Bir çox insanlar özlərini adekvat şəkildə ifadə edə bilmədiklərinə görə ünsiyyətdə potensiallarından aşağı nəticə göstərirlər. İnsan həyatı boyunca özünün də fərqində olmadan hər bir situasiyada bədən dilindən istifadə edir. Ünsiyyət prosesində insanın özünün belə fərqində olmadan istifadə etdiyi bədən dili şəxsin bədən dilindən düzgün və effektiv istifadə edə bilmə qabiliyyəti onun emosional və psixoloji sağlamlığının göstəricisi kimi qiymətləndirilə bilər. Bu, fərdin sosial – mədəni mühitlə adaptasiyasını əks etdirir. Bədən dilini bilməklə biz qarşımızdakı insanın əsl, real düşüncələrini anlaya bilərik. Əslində, sözlərdən çox hərəkətlər bizə mövcud reallığı göstərir.

Bədən dilindən effektiv istifadə işgüzar görüşlərdə *ilkin təəssürat yaratmaq, qarşı tərəfin reaksiyasını başa düşmək, niyyətin, emosiyaların ifadəsi və münaqişələrin həlli zamanı* aparıcı amillərdən biridir. İşgüzar ünsiyyət psixologiyasında bir çox bədən dili elementlərindən istifadə olunur. [1, s.256] *Məsələn, bədən dilinə görə, düz duruş, göz təması və təbəssüm kimi faktorlar insanın özünə olan inamını göstərir. Ünsiyyət zamanı tez-tez göz qırpmaq isə həyəcandan xəbər verir. Dodaqları dişləmək həyəcan, sıxılmış dişlər isə əsəb və mövcud vəziyyətin gərginliyindən xəbər verir. Münaqişə zamanı sakit duruş, təmkinli hərəkət, təbəssüm situasiyanın sakitləşməsini təmin edə bilər. Başını tez – tez çevirmək və diqqəti daima kənarda olması diqqətsizlik kimi qəbul oluna bilər. Əllə salamlaşmada*

Azərbaycan Milli Elmlər Akademiyasi M. Füzuli adına Əlyazmalar Institutu, *ISSN 2224-9257*
Filologiya məsələləri № 1, 2025
Səh. 213-218

uyğun tərzdə qısa, lakin möhkəm əl sıxma qarşılıqlı inam nümayiş etdirə bilər. Əlləri açıq saxlamaq və mövzunu dəstəkləyən kişik əl hərəkətləri etmək işgüzar mühitdə səmimiyyəti göstərir. Bu nümunələr işgüzar ünsiyyətdə fərdin psixoloji durumunu anlamaq və mövcud vəziyyəti düzgün qiymətləndirmək üçün əsasdır. Düzgün bədən dilindən istifadə etmək bacarığı işgüzar mühitdə qarşılıqlı güvən və hörmət, münaqişələri düzgün təhlil və həll etmək üçün əsas vasitələrdən birinə çevrilə bilər.

İşgüzar ünsiyyətdə yekun nəticənin uğurlu olması üçün ünsiyyət psixologiyasında nəzərə alınmalı əsas məsələlərdən biri də empatiya və aktiv dinləmə bacarıqlarının inkişaf etdirilməsidir. Empatiya, ünsiyyət zamanı qarşımızdakı şəxsin düşüncələrini və vəziyyətini anlamağımızdır. İşgüzar mühitdə empatiya bizə *kollektiv içərisində etimadın yaranmasında, mübahisələrin kostruktiv hala gətirilməsində, liderlik bacarıqlarının daha da effektiv hala gəlinməsində və ən əsası müştəri məmnuniyyətinin artırılmasında* əvəzsiz rola sahibdir. Məsələn, *hər hansı bir qurumda iş yoldaşları arasında yaranan fikir ayrılıqlarında tərəflərin bir-birinə qarşı empatiya göstərmədikləri üçün münaqişə yaranır və effektiv həll yolu tapılmır. Lakin, situasiyanın həlli üçün hər iki tərəf mövzu ilə bağlı əks mövqelərə empatiya ilə yanaşsa bir-birinin mövqeyini daha yaxşı anlayır və birgə qərar qəbul etmək üçün ortaq yollar tapa bilir.*

Leyla İ. Haqverdiyeva

Şəxsiyyətlərarası işgüzar ünsiyyətdə işgüzar ünsiyyət etikası və psixologiyası

Nəticə.

Şəxslərarası ünsiyyətdə işgüzar ünsiyyət etikası və psixologiyası müasir cəmiyyətdə uğurlu və peşəkar iş münasibətlərinin formalaşmasında spesifik rola malikdir. İşgüzar ünsiyyətdə etik qaydalar riayət etmək qarşılıqlı hörmət və inam modelini formalaşdırır. Eyni zamanda, psixoloji amillərin nəzərə alınması, empatiya, bədən dili və aktiv dinləmə bacarıqları möhkəm iş əlaqələrinin qurulmasına şərait yaradır. Bu mövzu, hər bir şəxsin peşakar ünsiyyət qurması üçün vacib ünsiyyət bacarıqlarının inkişaf etdirilməsini tələb edir. Ümumilikdə, işgüzar ünsiyyətdə etik və psixoloji yanaşmanın balanslı tətbiqi uğurlu olmağın əsas prinsiplərindəndir.

Ədəbiyyat

1. Ağayeva, A. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya – Bakı: OYU, - 2023, - 360 səh.
2. Abdullayev, N. Nitq mədəniyyətinin əsasları. / Dərs vəsaiti – Bakı: Elm və təhsil, -2013, - 277 səh.
3. Allan, Piz. Bədən dili. / B. Piz – Bakı: Qanun, - 2020, - 383 səh.
4. Kərimov, E. Bədən dili və natiqlik sənəti. – Bakı, - 2014, - 144 səh.
5. Əliyev K. Natiqlik sənəti.- Bakı: Azərnəşr, - 1994, - 240 səh.

6. Əliyev, B. H. Şəxsiyyət probleminə yeni baxış //Elm XXI əsrin astanasında elmi-praktik konfransın materialları. - Bakı, - 1998, - s.3
7. Həsənov, H. Nitq mədəniyyəti və üslubiyyatın əsasları. Bakı: BDU, - 2003, - 396 s.
8. Kərimov. E. Bədən dili və natiqlik sənəti. Bakı, - 2014, - 144 səh.
9. Xəlilov, B. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı, - 2020, - 476 səh.
10. Şiriyev, F. Azərbaycan dilinin nitq mədəniyyəti və kommunikasiya. Bakı: Nurlan, -2020, - 400 səh.

Leyla İ. Hagverdiyeva

Business ethics and psychology in interpersonal communication

Summary

The ethics and psychology of business communication in interpersonal communication have a specific role in the formation of successful and professional business relationships in modern society. Observing ethical rules in business communication forms a model of mutual respect and trust. At the same time, consideration of psychological factors, empathy, body language and active listening skills create conditions for establishing strong working relationships. This topic requires the development of essential communication skills for each individual to communicate professionally. In general, a balanced application of ethical and psychological approach in business communication is one of the main principles of being successful.

Keywords: communication, ethics, psychology, etiquette, principles

Лейла И. Хагвердиева

Этика и психология делового общения в межличностном деловом общении.

Резюме

Этика и психология делового общения в межличностном общении играют особую роль в формировании успешных и профессиональных деловых отношений в современном обществе. Соблюдение этических правил в деловом общении формирует модель взаимного уважения и доверия. В то же время учет психологических факторов, эмпати, языка тела и навыков активного слушания создают условия для установления прочных рабочих отношений. Эта тема требует развития необходимых коммуникативных навыков для каждого человека для профессионального общения. В целом, сбалансированное применение этического и психологического подхода в деловом общении является одним из главных принципов успеха.

Ключевые слова: общение, этика, психология, этикет, принципы

Rəyçi F.ü.f.d., dosent Ülviyyə Tacir qızı Mehralıyeva