

<https://doi.org/10.62837/2025.4.136>

GÜLNARƏ ƏLƏKBƏR QIZI ZEYNALOVA
Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti,
UNEC, “Azərbaycan dili” kafedrası,
baş müəllim, Azərbaycan dili ixtisasında
filologiya elmləri üzrə fəlsəfə doktoru
qzeynalova@mail.ru

İŞGÜZAR KOMMUNİKASIYA PROSESİNDƏ DEFINİTİV TERMİNLƏRİN ROLU

Açar sözlər: *işgüzar kommunikasiya, definitiv terminlər, anlayış, dəqiqlik, aydınlıq.*

Ключевые слова: *деловая коммуникация, дефинитивные термины, понятие, точность, ясность.*

Key words: *business communication, definitive terms, understanding, precision, clarity.*

Müasir dövrdə texnikanın, elm sahələrinin inkişafı ilə bağlı olaraq Azərbaycan dilində terminologiya zənginləşir. Sosial cəmiyyətdə, mədəni, iqtisadi və elmi-texniki sahələrdəki dəyişmələr yeni terminlərin yaranmasını şərtləndirir. Nəzəri biliklər yeni anlayışlarla, terminlərlə ifadə olunur və əsas təfəkkür forması anlayış vasitəsi ilə reallaşır. Odur ki, bütün elmlərin inkişaf səviyyəsi anlayış və terminlərin inkişafı ilə təyin olunur. Elmlərin inkişafında daimi dəyişmələr baş verir, sahəyə yeni terminlər daxil olur, elmlərin əsas anlayışları təkrar dərk etmədən keçir və nəticədə terminologiya inkişaf edir. İnformatika, kibernetika, bionika və s. yeni elm sahələrinin özlərinə məxsus terminoloji sistemləri əmələ gəlir. Hər bir elm sahəsinin terminlər sistemi məzmun və formaca yeni terminlərlə zənginləşir. Günümüzdə sosial cəmiyyətdə, ictimai həyatda baş verən dəyişmələr də dildə yeni terminlərin yaranmasına səbəb olur. İnkişaf edən bütün sahələr yeni terminləri və onların yeni tiplərinin funksional əlamətlərini – nominativ (siqnifikativ), informativ, kommunikativ, requlyativ, sistemyaradıcı, definitiv funksiyalarını meydana çıxarır. Hər bir yenilik yeni terminlərin meydana gəlməsini tələb edir. Tələb daha çox terminin sadəcə olaraq istifadəsini deyil, eyni zamanda, onun daxilindəki məzmun və formanın ən başlıca əlamətlərinin təyin olunmasıdır. Bu cür təqdim olunma yeni tipli terminləri şərtləndirir ki, bunlardan da ən mühümü onların definisiyasının dəqiq təyin edilməsi və adlandırılmasıdır.

Müasir elmi ədəbiyyatda mənaya dilin ən vacib və ayrılmaz tərkib hissəsi, onun daimi inqredientlərindən biri kimi yanaşılır. Əslində, müəyyən təfəkkür məzmununun ifadə olunması və anlaşılması hər bir dilin əsas funksiyası olan

kommunikativ funksiyasının əsasını təşkil edir və dilin də bir ictimai hadisə kimi başlıca məqsədi bundan ibarətdir. *“Dilin ifadəetmə planından (xarici forma) fərqli olaraq məzmun planı (məna, iç forma) birbaşa insana yönəldiyinə və ideal, abstrakt mahiyyətinə görə sanki hamıya aydın olan, mübahisə doğurmayan bir anlayış kimi uzun müddət kənarda qalmışdır”* [2, s.24].

Əyani-konkret anlayışa aidlik, terminin başlıca fərqləndirici əlaməti sayılmalıdır. Belə ki, termin anlayışı bu anlayışın diferensial əlamətləri xüsusunda təyin edir. Birmənalı terminin bir anlayışı, çoxmənalı terminin isə bir neçə anlayışı mövcuddur. Bu zaman terminin kontekstdən asılı olma prinsipi pozulmuş olur. Kontekstə görə isə terminin məna variantlarını dürləşdirmək mümkündür. Bu da bəllidir ki, terminin əmələ gəlməsi prosesində birinci mərhələ hər hansı bir anlayışın definisiyasının, izah və şərhinin verilməsi məsələsidir və bundan sonra hər bir termin mütləq tərifə sahib olmalıdır. Belə olan halda çoxmənalılığa malik terminin seminin (mənasının) miqdarı qədər definisiyası olmalıdır. Əgər anlayışda iki definisiya mövcuddursa və onlardan hər biri ayrıca bir anlayışı müəyyən edə bilərsə, söhbət müəyyən sahə terminologiyasında olan müxtəlif anlayışlara yönəlməlidir. Həmin anlayışlar bir-birindən heç olmasa bir əlamətə görə diferensiallaşmalıdır.

İqtisadiyyatın ayrı-ayrı sahələri üzrə terminlərin yaranmasının ənənəvi üsulları və qanunauyğunluqları, bunların elmi şəkildə açıqlanması da terminşünaslıqda zəruri tədqiqat sahəsidir. Həm də bu zaman həmin terminlərin daşdıqları məna yükünə nə dərəcədə uyğun surətdə işlədilməsinə, əsas məzmununu nə dərəcədə əks etdirməsinə diqqət yetirmək vacib məsələlərdəndir. Belə ki, gərəkli elmi istiqamət olan termin yaradıcılığında terminlərin birmənalı olması mühüm şərtir. “Əmtəə”, “özləşdirmə”, “məzənnə”, “tələb və təklif”, “mübadilə”, “kapital”, “dəyər”, “deflyasiya” və s. kimi terminləri nümunə göstərmək olar. Bu sahə terminlərini nəzərdən keçirərkən, nəzərə almaq lazımdır ki, onların təyində də terminoloji prinsiplər əsas götürülmüşdür. İqtisadiyyatı əhatə edən, bu sahəni özlüyündə inkişaf etdirən, onun ayrılmaz hissəsinə çevrilmiş bu kimi definitiv terminlər anlayışı dəqiq ifadə etməlidir.

Günümüzdə arzu edilən kommersiya nəticələrinə nail olmaq üçün bazardakı təsərrüfat subyektləri işgüzar kommunikasiyaya girməli olurlar. Belə ki, kommersiya sövdələşmələrinin uğurlu olması işgüzar yazışmaların və işgüzar danışığın nə dərəcədə düzgün aparılmasından, zəruri sənədlərin düzgün tərtib edilməsindən, kütləvi informasiya vasitələrindən nə qədər bacarıqla istifadə olunacağından birbaşa asılıdır.

Sadəəcə ünsiyyətdən fərqli olaraq işgüzar kommunikasiyanın əsas xüsusiyyəti onun iş xarakterli olmasıdır. Belə ki, işgüzar kommunikasiya informasiya mübadiləsi, işgüzar ünsiyyətin təşkili, müqavilə imzalanması, birgə fəaliyyət və s. kimi fərqli xarakterli məqsədlərə yönəldilir. Ünsiyyətin bu növü kommunikasiya

iştirakçılarından heç olmasa birinin müəyyən fəaliyyət növünü optimallaşdırmaq məqsədinin olmasını tələb edir. Deməli, işgüzar kommunikasiya ortaq bir iş fəaliyyətidir və burada kommunikasiya iştirakçıları onun uğurla həyata keçirilməsi üçün bir-birinə əhəmiyyətli olan şəxslər qismində çıxış edirlər.

Əsas məqsədi praktiki və əməli məsələlərin həlli, əməkdaşlığın qurulması, iş proseslərinin səmərəliliyinin artırılması olan işgüzar kommunikasiyada rəsmi üslub, təmkinlilik, konkretlik, effektivlik və aydınlıq ön planda olur. İqtisadiyyat, menecment, marketinq, layihə idarəçiliyi və s. kimi sahələrə aid terminlərin üstünlük təşkil etdiyi işgüzar kommunikasiyada onların tətbiq sahələri müxtəlif növ işgüzar yazışmalar — e-poçtlar, hesabatlar, təqdimatlar, müqavilələr, işgüzar görüşlər və sairədir. Bu kommunikasiya növündə aydınlıq, sisemlilik və müvafiq terminologiyadan istifadə əsasdır. İşgüzar kommunikasiya daha çox tətbiqi nəticələrə yönəlir.

Aydınlığın və dəqiqliyin vacib şərt olduğu işgüzar kommunikasiya prosesində işgüzar yazışma və danışıqlar zamanı, qeyd edildiyi kimi, terminlərdən düzgün istifadə məlumatın tam, düzgün anlaşılmasını təmin edir. Məsələn, müqavilənin şərtlərində və ya layihə təqdimatında hər bir ifadənin dəqiq məzmunu müəyyənləşdirilməlidir. Eyni zamanda, müvafiq sahəyə aid definitiv terminlərdən istifadə edən işgüzar kommunikasiya iştirakçısı daha peşəkar və daha etibarlı təsir bağışlayır. Bu isə tərəfdaşlarla və müştərilərlə münasibətlərin möhkəmlənməsinə kömək edir. Dəqiq terminlərdən istifadə fikirlərin yanlış anlaşılması və ya müxtəlif interpretasiyaların yaranması riskini minimuma endirir.

Bu hissədə definitiv terminlər haqqında bir qədər ətraflı məlumat vermək istərdim. Kommunikasiyada qarşılıqlı anlaşmanın dəqiqliyini və aydınlığını təmin etməklə böyük əhəmiyyət daşıyan definitiv terminlər müəyyən mövzu və ya sahə ilə bağlı konkret və dəyişməz anlayışları ifadə edir, bu da qarışıqlığın və yanlış anlaşmanın qarşısını alır, müxtəlif sahələrdə çalışan insanların eyni anlayışlar üzərində razılaşmasını təmin edir. Kommunikasiyada bu terminlərdən istifadə iş birliyinin uğurlu olması prosesini asanlaşdırır, məlumatların və təlimatların yanlışlığa yol vermədən ötürülməsini, kommunikasiya iştirakçılarının eyni mövzuda danışıqlarını və eyni mənanı nəzərdə tutmalarını təmin edir.

Definitivlik müxtəlif sistemli dillərdə özünü bu və ya digər dərəcədə, formada göstərən universal lingvistik kateqoriyadır. Bu kateqoriya fonunda yaranan definitiv terminlər müxtəlif dillərdə sahə terminlərinin formalaşmasında mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Definitivliyin nitq prosesində insanların bir-birini qarşılıqlı olaraq tez və dəqiq başa düşməsindəki imkanları haqqında dılçilik ədəbiyyatında fikirlər söylənilmişdir. Dılçi alim R.Z.Səfərova öz namizədlik dissertasiyasının avtoreferatında definitivlikdən bəhs edərək yazır ki, *“dəqiqləşdirilmiş və mənasını tez çatdıran*

terminoloji vahidlər də bu sıraya daxildir. Tərif qəlibinə sığan terminlər bu qəbildəndir”.

Dilçi alimlərimizdən A.Q.Həsənov “Azərbaycan dilində müəyyənlik və qeyri-müəyyənlik kateqoriyası” əsərində definitivlik kateqoriyasının nitq prosesində mühüm rolunu, xüsusilə insanların bir-birini qarşılıqlı olaraq tez və dəqiq başa düşməsinə imkan yaratdığını xüsusi vurğulayır. Həqiqətən, anlayış dəqiq olanda, onu qavramaq da asan olur. Definitiv terminlər müxtəlif sahələrdə istifadə olunan dəqiq və dəyişməz anlayışları ifadə edir. Bu terminlər hər hansı bir anlayışı dəqiq və aydın şəkildə müəyyən edən terminlərdir və onların mənası şərhəz olaraq qəbul edilir. Məsələn, hüquqşünaslıqda hüquq norması, mülki hüquq, mülkiyyət, müqavilə; riyaziyyat elmində inteqral, vektor, törəmə, funksiyanın limiti, xətt; tibb elmində ürək, beyin, homeostaz, antigen və s. Dəqiqlik və aydınlıq bu terminlərin mühüm xüsusiyyətidir və müxtəlif kontekstlərdə bu növ terminlər eyni mənanı daşıyır. Bu terminlər subyektiv qiymətləndirmələrə və şəxsi baxışlara əsaslanmayan anlayışlardır.

Respublikanın müstəqillik əldə etməsindən və xarici ölkələrlə birbaşa əlaqəsindən sonra dilimizin lüğət tərkibinə definitiv xarakterli beynəlxalq terminlər axını da gücləndi. Avropa mənşəli belə terminlərin əksəriyyəti informatika, kommunikasiya prosesləri ilə əlaqədar olaraq dilimizə kalka və tərcümə edildi. Bir çoxu da olduğu kimi işlənməyə başladı. Məsələn: “interaktiv” terminini götürək. Bu definitiv termin təlim sisteminə son illər bir metod kimi daxil olmuşdur. Avropa mənşəli bu definitiv terminin kafi və zəruri əlaməti “fəal, aktiv əlaqə” mənasındadır. S.İsrafilova “Azərbaycan dilində informatika terminlərinin leksik-semantik təhlili” əsərində yazır ki, *pedaqoji üsul kimi interaktivlik müəllimin rəhbərliyi altında şagirdlərin müxtəlif informasiya mənbələri (kitab, sxem, videomaqnitafon, bədii əsərlər, nitq nümunələri və s.) üzərində “tədqiqat” apararaq özünün müəyyən nəticəyə gəlməsi, müvafiq bilik və bacarıqlar əldə etməsinə xidmət edən üsul, yol və metodların məcmusudur* [4, s.51].

İşgüzar yazışmalarda, xüsusən də müqavilələrdə və ya hüquqi sənədlərdə definitiv terminlər hüquqi uyğunsuluqları önləmək və tərəflərin hüquqlarını qorumaq baxımından çox əhəmiyyətlidir.

İşgüzar kommunikasiya kontekstində dəqiq terminologiya həm yazılı, həm də şifahi ünsiyyətin effektivliyini artırır. Məsələn, layihə menecmentində “çatdırılma vaxtı” və ya “məsuliyyət” kimi terminlər qeyri-dəqiq istifadə olunarsa, işin vaxtında tamamlanması və ya məsuliyyət bölgüsündə problemlər ortaya çıxa bilər.

Definitiv terminlərdən geniş istifadə işgüzar kommunikasiyanın strukturunu gücləndirir və səhv anlaşılmaların qarşısını alır. Məsələn, layihə idarəçiliyində “risklərin qiymətləndirilməsi” və “resursların bölgüsü” kimi definitiv terminlər layihənin effektivliyini artırır və iştirakçıların vəzifələrini daha dəqiq anlamalarını

təmin edir. Marketing və satışda “hədəf auditoriya” və “rəqabət üstünlüyü” kimi bu növ terminlər strategiyaları daha aydın şəkildə formalaşdırmağa kömək edir.

Definitiv terminlər işgüzar mühitdə fərqli sahələrdən olan mütəxəssislərin terminlərə eyni məna verməsi üçün birləşdirici(ortaq) dil rolunu oynayır. Beynəlxalq şirkətlərdə, xüsusilə müxtəlif dillərdə danışan komandalar arasında standart definitiv terminlərin istifadəsi global əməkdaşlıqda böyük əhəmiyyətə malikdir.

İşgüzar kommunikasiyada sənədlərin (hüquqi sənədlərin, müqavilələrin, əməliyyat protokollarının və s.) hüquqi və texniki cəhətdən dəqiqliyinin təmin edilməsində də bu terminlərin xüsusi yeri var. Məsələn, müqavilələrdə “qeyd-şərtsiz razılaşma” definitiv terminindən istifadə tərəflərin öhdəliklərinin tam aydın olmasını təmin edir; texniki sənədlərdə “İSO standartı” kimi definitiv terminlər məhsulun keyfiyyətini təsvir edir və beynəlxalq standartlara uyğunluğunu vurğulayır.

Bu terminlərdən istifadənin strateji qərar qəbul etmədə də əhəmiyyəti danılmazdır. Belə ki, definitiv terminlərdən istifadə qərar qəbul etmə prosesini sürətləndirir və bu, qərarların effektivliyini artırır. Məsələn, maliyyə ilə bağlı qərarlarda “likvidlik göstəricisi” və “kapital dövriyyəsi” kimi terminlər maliyyə analizində kömək edir; insan resursları ilə bağlı “performans göstəriciləri” və “mükafatlandırma siyasəti” kimi terminlər kadrlar idarəçiliyində mühüm rol oynayır.

Müasir dövrümüzdə terminlər informasiya ötürücüsü kimi terminlər daha fəal iştirak edir. Terminoloji informasiya anlayış (semantik) informasiyasıdır, onun işarəvilik, semiotiklik təbiəti mövcuddur. Bu yolla dildə xüsusi anlayışlar ifadə olunur. Buraya terminin definisiyası da daxildir. Yeni informasiya yeni terminləri doğurur və belə informasiyalar nəticəsində meydana çıxan yeni terminlər sahənin inkişafını təmin edir. Məsələn, qloballaşma, sivilizasiya ilə bağlı yeni terminlər yaranır və bu fakt definitiv termin-anlayışlarla uyğunlaşır. Müəyyən informasiya daşıyan terminlər müəyyən sahədə yeni məlumatlar verməklə yanaşı terminoloji leksikanın zənginləşməsinə gətirib çıxarır.

Sözlərdə semantik cəhətdən dəyişmələr baş verməsi dilin daxili qanunauyğunluqlarının təbiətindən irəli gəlir. Bununla yanaşı, sözlərdə daxili anlayış tamamilə itmir. Sözlərin məna dəyişmələri, həmçinin bəzi variantları bir-birindən fərqləndirən zəhəri əlamət yoxdursa, söz xaricində həmin variantların bir-biri ilə bağlılığına dəlalət edən dilxarici amillərlə yanaşı, məna birliyinin paradigmatik sistem və sintaktik struktur meyarları müəyyənləşdirilsə, o zaman yenə də sözün mahiyyəti mühafizə olunur.

Rəqəmsallaşma ilə birlikdə işgüzar kommunikasiya terminləri daha spesifik texnologiyaya inteqrasiya olunmuş hala gəlir. Məsələn, IT sahəsində “bulud hesablama”, “kiber təhlükəsizlik” terminləri iş prosesinə yeniliklər gətirir; əməliyyat sistemləri üzrə “ERP sistemi” kimi terminlər işlərin avtomatlaşdırılmasını asanlaşdırır.

Verilmiş nümunələr işgüzar kommunikasiya prosesində definitiv terminlərin yalnız fikir aydınlığını artırmaqla deyil, həm də işlərin daha səmərəli şəkildə həyata keçirilməsinə mühüm töhfə verdiyini əsaslandırır.

Standartlaşdırılmış və təsdiqlənmiş anlayışlar olaraq qəbul edilmiş definitiv terminlər müxtəlif dillərdə də oxşar mənaya malik olur. Belə ki, müəyyən anlayışlar üçün standartlaşdırılmış bu terminlər onların istifadə edildiyi hər yerdə eyni mənaya gəlməsini təmin edir.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. Sadıqova S.A. Azərbaycan dilinin terminologiyasının standartlaşdırma formaları.–Bakı, Elm,2005,348 s.
2. Məmmədov İ. Azərbaycan dilinin semantikasını.–Bakı,Xəzər,2006,372 s.
3. Vəliyulla Cəfərov. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya.–Bakı Dövlət Universiteti, 2022,182s.
4. İsmayılova S. Azərbaycan dilində informatika terminlərinin leksik-semantik təhlili. Bakı, Beynəlxalq Universitetin nəşri,2006,132s.
5. [http://www.google.ru/search?q=definitiv+&btnG\(10.02.2018\)](http://www.google.ru/search?q=definitiv+&btnG(10.02.2018))

İşgüzar kommunikasiya prosesində definitiv terminlərin rolu

Xülasə

Əsas məqsədi praktiki və əməli məsələlərin həlli, əməkdaşlığın qurulması, iş proseslərinin səmərəliyinin artırılması olan işgüzar kommunikasiyada aydınlığın və dəqiqliyin təmin edilməsi vacib şərtidir. Bu məqsədlə işgüzar kommunikasiya prosesində işgüzar yazışma və danışmalar zamanı terminlərdən düzgün istifadə məlumatın tam, düzgün anlaşılmasını təmin edir. Bu mənada definitiv terminlər kommunikasiyada daha böyük əhəmiyyət daşıyır. Bu terminlər müəyyən mövzu və ya sahə ilə bağlı konkret və dəyişməz anlayışları ifadə etməklə işgüzar kommunikasiya zamanı qarışıqlığın və yanlış anlaşmaların qarşısını alır, nəticədə tərəflərin eyni anlayışlar üzərində razılaşmalarını və əməkdaşlığın daha effektiv və səmərəli, uğurlu olmasını təmin edir.

Гюльнара Зейналова

Роль дефинитивных терминов в процессе деловой коммуникации

Резюме

Основной целью деловой коммуникации, направленной на решение практических задач, создание сотрудничества и повышение эффективности деловых процессов, является обеспечение ясности и точности при деловой коммуникации. Правильное использование терминов в деловых переписках и переговорах обеспечивает полное и точное восприятие информации. В этом смысле дефинитивные термины играют существенную роль в коммуникации.

Эти термины конкретно и неизменно выражают понятия, связанные с определенной темой или областью, что предотвращает путаницу и недоразумение в деловом общении. В результате, это позволяет партнерам договариваться на основе единых понятий, что и обеспечивает более успешное сотрудничество.

Gulnare Zeynalova

The role of definitional terms in business communication processes

Summary

The main goal of business communication aimed at solving practical problems, creating cooperation and increasing the efficiency of business processes is to ensure clarity and accuracy in business communication. The correct use of terms in business correspondence and negotiations ensures a complete and accurate perception of information. In this sense, definitional terms play an essential role in communication. These terms specifically and invariably express concepts related to a certain topic or area, which prevents confusion and misunderstanding in business communication. As a result, this allows partners to agree on the basis of common concepts, which ensures more successful cooperation.

Rəyçi: filologiya elmləri doktoru, professor Sayalı Sadıqova