

<https://doi.org/10.62837/2025.7.194>

NAĞIYEVA DÜRDANƏ ƏSƏD QIZI

Azərbaycan Tibb Universiteti, dosent

d_nagiyeva@mail.ru

ORCHİD: İD 0009-0005-2839-8318

QOCAYEVA LEYLA VƏLİ QIZI

Azərbaycan Tibb Universiteti, dosent

gocaleyla511@gmail.ru

ORCHİD: İD 0009-0003-0382-4101

ÜNSİYYƏT PROSESİNİN MAHİYYƏTİ

Açar sözlər: ünsiyyət, göndərən, qəbul edən, dekodlaşma, kodlaşma, mesaj.

Ключевые слова: коммуникация, отправитель, получатель, декодирование, кодирование, сообщение.

Key words: communication, sender, receiver, decoding, encoding, message.

Mövzunun aktuallığı. Ünsiyyət elə bir prosesdir ki, insanlar bir-biri ilə fikir, məlumat, hiss və düşüncələrini paylaşır və qarşılıqlı əlaqədə olurlar və buna görə də o daim aktuallığını qoruyub saxlayan məsələlərdən biri hesab olunur. Ünsiyyət prosesinin mahiyyəti məlumat mübadiləsi aparmaq, anlamaq, anlatmaq və özünü ifadə etmək kimi amilləri özündə ehtiva edir. Sözsüz ki, bu sadalanan amillərin ifadə olunmasında, səs, hərflər, söz, nitq hissəsi, söz birləşməsi, cümlə, söyləmə, mətn kimi dil vahidlərinin aparıcı rolu vardır.

Elmi yeniliyi. Ünsiyyət prosesinə müxtəlif baxışlardan yanaşılmış, hər zaman ona fərqli istiqamətlərdən təriflər verilmişdir. Məqalədə biz ona fəlsəfi, psixoloji, ən əsası da dilçilik nöqtəyi-nəzərdən diqqət yetirmişik. Eləcə də ünsiyyət prosesinin mahiyyətində dayanan adresat, adresant, kodlaşma, kanal, dekodlaşma kimi məsələlər kommunikasiya prosesinin mahiyyətinə əsaslanmaqla izah edilmişdir.

Əsas hissə. Ünsiyyət prosesi insan yarandığı gündən mövcuddur və əminliklə söyləmək olar ki, bundan sonra da öz varlığını qoruyub saxlayacaqdır. *“İnsanlar tarixin hər dönəmində olduğu kimi indi də, bundan sonra da öz varlıqlarını davam və sübut etdirmək üçün xəbərləşmək (məlumat almaq və göndərmək), paylaşmaq, təsir göstərmək (qarşı tərəfə öz fikrini çatdırmaq, ona ideyalarını qəbul etdirmək), xoşbəxt olmaq və xoşbəxt etmək kimi məqsədlərində, hətta özünü təsdiq etməyə ehtiyac olduqda belə ünsiyyət qurmağa davam edir və şübhəsiz, bundan sonra da davam edəcəklər”* [1,s.14]. Deməli, ünsiyyət davamlı baş verən bir prosesdir və o, digər insanları, eləcə də insanın özünü tanıması kimi də qiymətləndirilə bilər. Bəzən dilçilikdə ünsiyyət termini ilə yanaşı kommunikasiya terminindən də istifadə edilir. *“Ünsiyyət “communis” kəlməsindən törədilmişdir. “Commun” ortaq anlamına gəlir.*

Bu səbəblə ünsiyyət qurula bilməsi üçün ortaq anlamlı simvolların və anlayışların tapılmasına ehtiyac vardır. İndiki vaxtda Qərb dillərindəki “communication” sözünün qarşılığı olan ünsiyyət anlayışının girmədiyi sahə qalmadığı kimi, gündəlik həyatımızın da imtina edə bilməyəcəyi sahəsi olmuşdur” [3, s. 2]. Ünsiyyət məsələsinə “ortaq” amil kimi yanaşılması onu göstərir ki, prosesdə hər iki tərəfin iştirakı və onların məlumat mübadiləsi aparması çox vacibdir.

Ünsiyyət prosesi insanın sosial varlıq kimi həyatını tənzimləyən, nizama salan faktordur. *“Kommunikasiya prosesi insanı digər canlılardan fərqləndirməklə yanaşı, onu sosial varlığa çevirən ən mühüm və vacib vasitədir. Yaşadığımız cəmiyyətdə informasiya dağınıq şəkildə mövcuddur və məlumatların sistemləşdirilib ötürülməsi kommunikasiya ilə mümkün olur. Məhz kommunikasiya prosesinin də əsl məqsədi ətrafımızdakı məlumatları bir yerə toplamaqla ideya, hiss və düşüncələri sistemə salmaqla informasiya mübadiləsini təmin etməkdir. Ünsiyyət prosesinin daxil ola bilmədiyi hər hansı bir sahəni təsəvvür etmək mümkün deyildir. Bunlar da hər bir insanın fərdi, psixoloji, sosial həyatının ayrılmaz bir hissəsinə çevrilmişdir” [2, s. 167]. Doğurdan da, insan cəmiyyətdə fasiləsiz şəkildə informasiya əldə edir və göndərilən, eləcə də qəbul edilən məlumatlar çox zaman dağınıq şəkildə mövcud olur. Bütün bu məlumatları toplayıb insanlar arasında paylaşılması ünsiyyət prosesindən asılıdır. Həyatın hər bir sahəsində ünsiyyət mövcuddur və demək olar ki, onun iştirakı olmadan həyatımızı təsəvvür edə bilmərik. Ünsiyyət prosesinin dayacağı insandır. O, sözləri seçir nizama salır, ondan cümlə qurur, daha sonra cümlələri bir-biri ilə birləşdirir və sonda mətn formalaşdırır və fasiləsiz prosesi idarə edir. N.Məmmədli ünsiyyət prosesində insan amilini bu şəkildə xarakterizə etmişdir. “Ünsiyyət insan amilidir, bütün göstəriciləri sosial kontekstlə -insanla bağlıdır, əsas mənbəyi insan təkəkkürü, intellektidir, idrakdan, davranış norması və hissi təsəvvürlərin məcmusundan asılı olaraq, düşüncələri bürüzə verir. Lakin o, şüurun tam sürəti deyil, qaydaya salınmış fikirlərin assosiasiyasıdır, cəmiyyətdə intuisiyaya əsaslanan təkəkkürə, düşüncüyə, mənəvi təkmilləşməyə tələbat yaradır” [5, s. 20]. İnsan ünsiyyətini idarə edən, nizama salan və yeni prosesə yol açan əsas faktor onun təkəkkürü, idrakıdır. Təbiətdə heç bir canlı insan kimi səslərdən söz, sözlərdən cümlə formalaşdırıb danışa bilmir. Eyni zamanda dil qaydalarını da nizamlayan insan öz ünsiyyətini də dilin bu qayda-qanunlarının üzərində qurur ki, bu məsələni diqqətə saxlamaqla dildə ünsiyyətin mühüm əhəmiyyətə malik olduğunu söyləyə bilərik.*

Müəyyən bir fikir və ideyaların yayılmasında və onların paylaşılmasında ünsiyyətin rolu danılmazdır. Paylaşmaq ünsiyyət prosesində ən vacib məsələlərdən biridir. Təsədüfi deyildir ki, insan həyatında baş verən bütün hadisələri xoşbəxt və kədərli anlarını ünsiyyətin vasitəsilə ifadə edir. Məsələn, universitetə daxil olduğunu eşidən tələbə sevincini valideynləri, dostları ilə bölüşmək, paylaşmaq üçün dərhal onlarla əlaqə yaradır. Məhz bu səbəbdən insanlar danışa-danışa anlaşırlar, çünki danışmasan, öz hissini ifadə edə bilməsən səni nə anırlar, nə də ehtiyacını onlara

anlada bilərsən. H.Kuzpınarı ünsiyyət prosesində paylaşmağın nə dərəcədə önəmli olduğunu və xüsusi rolunu vurğulayır və qeyd edir ki, “*Ünsiyyət hansı yolla olursa-olsun insanların duyğu və düşüncələrini bir-biri ilə paylaşmasıdır*” [4,s.2]. İnsanlar öz duyğu və düşüncələri təkcə digər insanlarla deyil, eləcə də özləri ilə paylaşirlar. Baş vermiş və ya baş verəcək hadisənin təhlili insanın özü ilə aparıla bilər. İnsanın özü ilə qurduğu ünsiyyəti də vardır, lakin o, uzun müddət stabil şəkildə davam edən proses ola bilməz və gec-tez qarşı tərəfin də prosesə qoşulması lazımdır. Biz bunu daxili ünsiyyət adlandırırıq. Ş.Steynberq daxili ünsiyyət haqqında belə bir açıqlama vermişdir: “*Daxili ünsiyyət fərdin daxilən mesajları göndərdiyi və qəbul etdiyində baş verir: başqa sözlə şəxs özü ilə ünsiyyət qurur. Daxili ünsiyyətin fərqləndirici xarakteri sizin tək iştirakçı olmağınızdır. Daxili ünsiyyət ətrafınızdakı dünyanı mənalandırmağa şəxsi mesajlarınız vasitəsi ilə ifadə və şərh etməyə imkan verir*” [6,s.21].

İnsanın özü ilə ünsiyyəti o halda yaranır ki, hər hansı bir şəxs baş verən hadisəni (xoşbəxt və ya kədərli fərq etməz) və bu hadisə ilə bağlı fikirlərinin digər insanların eşitməsini istəmir. Nəticədə, insan daxilində özü ilə ünsiyyətə qoşulur, hadisələri götür-qoy edir, mühakimə yürüdür və bütün bu proseslərə özü də cavab verir. Məsələn, fikir xoşuna gəldikdə əlbəttə, sözsüz, şübhəsiz kimi təsdiq bildirən modal sözlərdən, müəyyən bir şübhəli məqam olduqda isə görünür, ola bilsin ki, ola bilər kimi ifadələrdən istifadə edilir. Bu şəkildə qurulan ünsiyyət tipində göndərilən informasiyaya şəxsin özü cavab verdiyi üçün o həm adresat, həm də adresant hesab olunur.

Daxili ünsiyyət mahiyyət etibarını ilə daha səmimi olması ilə diqqət çəkir. Daxili ünsiyyətin xüsusiyyətlərindən bəhs edərkən P.Bayramova haqlı olaraq yazır ki, “*Daxili ünsiyyət digər tərəfdən sanki insanın özünü hesaba çəkməsidir. İnsan etdiyi hərəkətdən, rəftardan, yaxud dediyi hər hansı bir sözdən peşman olanda üzr istəsə belə, daim daxilində özü-özünü qınayır, tənbeh edir. Fikrimizcə, digər insanlarla olan kommunikasiya ilə müqayisədə daxili ünsiyyət daha səmimidir, çünki insan daxili dünyası ilə əlaqə qurduğu zaman o, heç vaxt özünü aldatmağa cəhd etmir. Daxili ünsiyyət nə zaman meydana çıxır və buna səbəb nədir? Bəs daxili ünsiyyətə nə ehtiyac vardır? Əgər şəxs ünsiyyət qurma ehtiyaclarını başqaları ilə əlaqə qurduğu an ödəyə bilmirsə və düşünürsə ki, ətrafdakılar onu başa düşməzlər həmin vaxt daxili ünsiyyət fərdin köməyinə gəlir. Belə vəziyyətdə insan daxili dünyasını maraqlandıran, onu narahat edən suallara cavab tapmağa çalışır. Həmin anda sanki o ikiləşir, yəni həm mesajı göndərən, həm də mesajı qəbul edən tərəf olur*” [1, s. 20]. Bir sözlə, daxili ünsiyyət insanın özünü hesaba çəkməsi, öz vicdanı ilə qarşılaşmasıdır, görünür ki, bu cəhəti nəzərə alan tədqiqatçılar onu ən səmimi ünsiyyət tipi kimi xarakterizə etmişlər.

Ünsiyyət prosesinə qoşulan insan eyni zamanda özü haqqında da kifayət qədər məlumat əldə edə bilər. Əldə etdiyi məlumatlar imkan verir ki, o, özünü təsdiq

etsin, yaxşı və pis cəhətlərini müəyyən edə bilsin. “Ünsiyyət yalnız inkişaf etməyimiz və yaşamamız üçün vacib deyil. Kim olduğumuzu kəşf etmək üçün də vacibdir. Çox gənc yaşlarınızdan, yaqın ki, sizə fiziki görünüşünüz və şəxsiyyətiniz haqqında müxtəlif xüsusiyyətlər deyilib. Sizə zarafatçı, ağıllı, yaraşığı, mehriban, istedadlı və ya dərrakəli olduğunuzu söyləmişlər” [7, s. 5]. Ünsiyyət zamanı mövcud dil qayda-qanunlarını nizamlayan və onların vasitəsilə informasiyanı sistemə salan insan prosesdə müxtəlif tərəflər kimi iştirak edir. Məlumatın qəbulu, sistemləşdirilməsi, göndərilməsi və s. kimi amillər insanlardan asılıdır və onların fəaliyyətlərinin qurulmasına xidmət edir.

Ünsiyyət prosesi göndərici, alıcı, kanal, kodlaşma, dekodlaşma, mesaj kimi amilləri özündə birləşdirir. Ünsiyyət prosesinin başlanılması üçün göndəricinin olması mühüm amildir, çünki prosesin gedişi, müsbət və mənfi istiqamətlərə parçalanması məhz göndərən səriştəsindən onun ünsiyyət bacarığından asılıdır. Bu, şəxs, şəxslər və ya müxtəlif qurumlar və vasitələr ola bilər. Göndəricisi mesajı formalaşdırır, onu müəyyən bir şəkllə salır və daha sonra onu kodlaşdırır. İnformasiyanı kodlaşdıran zaman o, jest, mimika, ən əsası da dil vasitələrindən istifadə edirlər. Ona görə də ünsiyyət prosesində dil vasitələrinin xüsusi rolu vardır.

Məlumatı göndərən istifadə etdiyi hər hansı bir informasiya mesaj hesab olunur. Mesaj özündə müxtəlif sayda, mövzuda, həcmdə informasiya saxlayır və onu qarşı tərəfə ötürür. Mesaj verbal, qeyri-verbal yollarla göndərilir və cavab da həm verbal, həm də qeyri-verbal yolla göndərilə bilər. Kodlaşma prosesi ünsiyyətin düyün nöqtəsi hesab olunur. Adresat çalışır ki, mesaj vasitəsilə hər hansısa bir məlumatı və ya məlumatları kodlaşdırsın və dekodlaşdırmaq üçün onu müəyyən kanalların vasitəsilə alıcıya ötürsün. Kanal mesajın göndərilmə vasitəsi hesab olunur. Buraya biz şifahi ünsiyyət zamanı istifadə etdiyimiz intonasiya, səs dalğalarını, mimikalar, jestlər, yazılı ünsiyyət prosesində kağız, imeyl, sosial şəbəklərdə müəyyən çatları aid edə bilərik. Təbii ki, göndərilən bu vasitələr mesajın mahiyyətindən asılı olaraq dəyişir. Məsələn, hər hansısa vacib informasiya müəyyən sosial çatlardan daha çox imeyillə göndərilir. Bəzi məqamlarda mühüm informasiya yükünə sahib olan mesajlar zənglə, daha çox isə üz-üzə çatdırılır. Alıcı adresantdan gələn mesajları qəbul edən şəxs və ya şəxslərdir. Alıcı adresantdan gələn mesajı qəbul edir, onu dekodlaşdırır və ona müvafiq cavab hazırlayır. Onun cavabı göndərənə razı sala da bilər, eyni zamanda narazı da qala bilər, amma hər iki halda informasiya göndərilir və qəbul edilir. Əslində dekodlaşma mesajı anlama kimi başa düşülə bilər. Alıcının dekodlaşdırdığı informasiya rəy kimi başa düşülür. Məhz rəy bizə imkan verir ki, alıcının göndərilən informasiyanı nə dərəcədə başa düşdüyündən əmin olaq.

İnformasiya mübadiləsində elə məqamlar da olur ki, mesaj göndərilən zaman ona müxtəlif kənar müdaxilələr olur. Buraya səs-küyü, psixoloji, fizioloji durumları, məkanın, zamanın doğru seçilməməsi aid edilə bilər. Bura ən böyük faktor kimi dildə baş verən maneələr aid edilə bilər. Məsələn, nitqdə anlaşılmaz ifadələrin işlənməsi,

sözlərin səhv tələffüzü, kobud sözlər, söyüşlər və s. mesajların dekodlaşmasını, eləcə də müsbət rəyin formalaşmasının qarşısını alır. Ünsiyyətin yaranması əslində adresantın fikrində hər hansı bir informasiyanın formalaşması ilə başlayır və daha sonra o istəyir ki, informasiyanı dəqiqləşdirmək, dolğunlaşdırmaq və ya onda çatışmayan hər hansı bir hissəni tamamlamaq üçün onu alıcıya göndərsin. Məsələn, sifə daxil olan zaman müəllimin fikrində olur ki, tələbələrə yeni dərs izah etsin, bunun üçün onlara sual verir, mövzu haqqında hər hansısa bir fikir formalşdırır, daha sonra yeni mövzunun izahına keçid edir. Deməli, burada əsas məqsəd, niyyət, əsas fikir odur ki, alıcıya yeni mövzu izah edilsin.

Yuxarıda da qeyd etmişdik ki, ünsiyyətin mahiyyətində anlatmaq və anlaşılmaq dayanır. “*Ünsiyyət insanların bir-birilərini anlamaq və anlatmaq istəyinin nəticəsində qurula bilir...*” [1, s. 23]. Mesajı göndərənə əsas niyyəti anlatmaq, qarşı tərəfdən anlaşılmaqdır. Ancaq bu da birtərəfli deyildir, çünki mesajı qəbul edənə də anlamaq kimi niyyəti vardır. Məsələn, həkimin yanına gedən xəstənin əsas niyyəti, həkimin söylədiklərini anlamaqdır, həkimin də əsas niyyəti xəstəni anlatmaqdır. Bu qarşılıqlı niyyətdən doğan prosesin də nəticəsi də ünsiyyətlə tamamlanır. Ünsiyyət insanı sosial varlığa çevirdiyi üçün bütün əlaqələr onun vasitəsilə qurulur. Bura dostluq, tanışlıq, düşmənlik, konflikt və s. kimi münasibətləri aid edə bilərik. Bütün bu münasibətlərin fonunda özünü ifadə etmək kimi mühüm anlayış dayanır ki, bu da dilin vasitəsilə həyata keçirilir, çünki insan öz duyğu, düşüncə, arzu, sevgi, xoşbəxtlik kimi fikirlərini dilin verdiyi imkanlar sayəsində çatdırı bilər. Bura ən gözəl nümunə kimi şairlərin şeirlərini, yazıçıların müxtəlif mövzularda yazdıqları əsərləri nümunə kimi göstərə bilərik. Məsələn, hər hansısa bir şairin sevgi duyğularını, kədərini, qəmni onun şeirlərinə görmək mümkündür. Şair baharın gözəlliyindən aldığı sevinci, sevgini öz əsərlərində məharətlə, dilin vasitəsilə, seçilmiş sözlərlə elə gözəl çatdırır ki, gözümüzün önündə baharı təsəvvür etməyə bilmirik.

Ünsiyyət eyni zamanda alıcıya və qəbul edənə imkan verir ki, onlar başqalarına müəyyən formada təsir göstərə bilsinlər və əlbəttə ki, bu təsir həm müsbət, həm də mənfi anlamda ola bilər. Təsirin müsbət olub-olmaması isə təbii ki, seçilən ifadələrdən, eləcə də qeyri-verbal davranışlardan anlamaq mümkündür. Bəzən bu təsir elə olur ki, tərəflər bir-birinin nəinki qərarlarına, eləcə də hisslərinə də təsir göstərmək imkanı qazanırlar. Məsələn, mağazaya ancaq çörək almaq niyyəti ilə gedən alıcı, hər hansısa yuyucu tozun reklamını görür və qərarını dəyişərək onu da alır ki, bu da onun təsir altına düşməsindən xəbər verir. Ünsiyyət prosesi duyğu, düşüncə, niyyət, arzu, nifrət, kin və s. kimi hisslərin aşılması ilə bitmir, eyni zamanda mədəniyyətlər arasındakı əlaqələrin də formalaşmasına, mədəni dəyərlərin paylanmasına kömək edir. Məsələn, ölkəmizə gələn əcnəbi bir dostunuza öz toy adətlərindən danışmaq, onu toya aparıb adətlərlə tanış etmək bizə mədəni dəyərlərimizi ötürmək imkanı qazandırır. Eyni zamanda Azərbaycan adətlərinə görə

qonağa xüsusi hörmət edilir, o, süfrənin başında otuzdurulur, bununla yanaşı ilk yemək də ona çəkilir və s. Ünsiyyət eyni zamanda dərdlərə şərik olmaq, problemləri birlikdə həll etmək, düzgün qərar qəbul etmək kimi imkanlar açır. Məsələn, sinifdə şagirdlərin komanda şəklində yarış aparması, problemləri həll etməsi və qalib gəlməsi hər biri ünsiyyət prosesindən çox asılıdır.

Nəticə. Bir sözlə, ünsiyyət həyatımızın hər anında bizimlə bərabər mövcuddur. Ailədə, işdə, dostlarımızla olduqda, məktəbdə, küçədə və s. kimi sosial məkanlarda biz fasiləsiz olaraq ünsiyyətdə oluruq və bu həyatımızın mühüm bir parçasıdır. İnsanın var oluşu, özünü təsdiq etməsi, tanınması, tanıtılması hamısı ünsiyyət prosesinin mahiyyətinə əsaslanır. Deyilənlərə yekun olaraq söyləyə bilərik ki, ünsiyyət prosesi davamlı və daim bizimlə birgə olan prosedir.

СУТЬ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ

Нагиева Дурдана Асад к.

Годжаева Лейла Вели к.

Резюме

В статье рассматривается процесс коммуникации и его сущность. Процесс коммуникации рассматривается, прежде всего, как взаимопонимание людей, взаимный обмен информацией. Конечно, в центре этого процесса находится человек и его познание, социальная деятельность. Общение необходимо людям для обмена мыслями, идеями, намерениями и желаниями, для укрепления отношений. Именно с этой точки зрения можно отметить, что существование и непрерывное развитие человеческого общества напрямую зависят от процесса коммуникации. Человек, намеревающийся передать определённую информацию, прежде всего, декодирует её, передаёт через различные формы сообщений и каналы. Другая сторона получает отправленную информацию, декодирует её, готовит соответствующий ответ и отправляет обратно адресату через сообщения и каналы. Рассмотрение процесса коммуникации как простого понятия может привести к непониманию его сути, поскольку процесс коммуникации считается одной из основных тем исследований социальных, психологических, философских, культурологических и, самое главное, лингвистических наук.

THE ESSENCE OF THE COMMUNICATION PROCESS

**Nagieva Durdana Asad k.
Godjaeva Leyla Veli k.**

Summary

The article discusses the communication process and its essence. The communication process is primarily evaluated as people understanding each other, their mutual exchange of information. Of course, at the center of this process is a person and his cognition, social activity. People need communication to share their thoughts, ideas, intentions and desires with each other, to strengthen their relationships. It is from this perspective that we can note that the existence and continuous development of human society directly depends on the communication process. A person who intends to send a certain information first of all decodes the information he wants to send, sends it through various forms of messages and channels. The other party receives the sent information, decodes it, prepares an appropriate response and sends it back to the addressee through messages and channels. Viewing the communication process as a simple concept may actually result in misunderstanding its essence, because the communication process is considered one of the main research topics of social, psychological, philosophical, cultural and, most importantly, linguistic science.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat

1. Bayramova P. Kommunikasiya prosesində qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin rolu (monoqrafiya). Bakı: Füyuzat, 2024, 224 s.
2. Bayramova P. Kommunikasiya prosesi və onun əsas komponentləri. Bakı: Dilçilik araşdırmaları, 2023, № 2, s. 167-173.
3. Kuzpınarı, H. Etkili iletişim: [Elektronik kaynak] / URL: <https://slideplayer.biz.tr/slide/2745617> (15.01.2020).
4. Məmmədli, N. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı: Elm və təhsil, 2021, 512 s.
5. Wrench S., Narissa, M. Punyanunt-Carter, Katherine, S.Thweath. Interpersonal communication: A mindful approach to relationships. Jason, San Francisco: Open Suny Textbooks. 545 p.

Rəyçi: f.ü.f.d., dosent P.Ə.Əzizova