

<https://doi.org/10.62837/2025.8.118>

LƏTAFƏT ƏLİŞAH QIZI ƏLİYEVƏ
Bakı Dövlət Universiteti
“Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti”
kafedrasının dosenti, fil.ü.f.d.

SƏMƏRƏLİ ÜNSİYYƏTİN PRİNSİPLƏRİ

Açar sözlər: ünsiyyət, kommunikasiya, prinsiplər, səmərəli, uğurlu, qarşılıqlı anlaşma, münasibət, səmimiyyət, empatiya

İnsanın sosial statusu ünsiyyət mədəniyyəti ilə bağlıdır. “İnsan insanı yalnız ünsiyyət, qarşılıqlı əlaqə vasitəsilə kəşf edir və bu üsulla özünü də tanıyır”(9,s.87). Ünsiyyətin əsas məqsədi təkcə informasiya ötürmək və ya almaq deyil, burada əsas amil insanlar arasında qarşılıqlı anlaşmanı yüksək səviyyədə təmin etməkdir. Qarşılıqlı anlaşma, effektiv ünsiyyətin və sağlam münasibətlərin təməlidir. İnsanlar arasında səmərəli ünsiyyət qurmaq üçün aşağıdakı prinsiplərə əməl etmək lazımdır:

Aydın və anlaşılıqlı danışmaq: (“Söz həyatın bəzəyidir”) Bu, fikir və hisslərin qarşı tərəfə düzgün, başa düşülən şəkildə ötürülməsi deməkdir, şəxsi münasibətlərdə, gündəlik ünsiyyətdə, iş yerində və ictimai həyatın hər sahəsində uğurun açarlarından biridir. Danışan öz nitqini daim nəzarətdə saxlamalı, bu zaman fikrin ardıcılığına, münasib sözlərin, ifadələrin işlənməsinə, cümlələrin qurulmasına diqqət etməli, söz seçərkən mənasına fikir verməyi, sözün fikrə uyğun işlənmə məqamını, onu düzgün səsləndirməyi bacarmalıdır. “Sözü ən gözəl tərzdə söyləmək lazımdır ki, həm söz anlayan olasan, həm də söz anladasan” (4, s.84). Unutmaq olmaz ki, nitqin aydınlığı, fikrin düzgünlüyündən asılıdır. Fikir aydın deyilsə, nitq də aydın olmayacaq. “Aydın olmayan fikir anlaşılmazlıq və konflikt yaradır(7, s.34). Fikri aydın ifadə etmək üçün nitq şəraitini nəzərə alıb cümlələri sadələşdirmək, qısaltmaq lazımdır. Həcmcə böyük cümlələr nitqi ağırlaşdırır, məzmunun catdırılmasını çətinləşdirir. Doğrudur, fikrin hansı cümlə ilə deyilməsi onun məzmunundan da asılıdır. Bu zaman , lüzumsuz sözlərə, ifadələrə, təkrarlara , eyni bir mətləbin ayrı-ayrı cümlələrlə bir neçə dəfə ifadə olunmasına yol verilməməli, mənaya uyğun konkret sözlər, sinonimlər seçilməlidir. “Mürəkkəb və dolaşq sözlər ünsiyyətin keyfiyyətini azaldır. Sadə, aydın və məntiqi quruluşlu nitq ünsiyyəti gücləndirir” (6,s.153). Danışanın nitqi onun şəxsiyyətini, mədəni səviyyəsini, dünya-görüşünü müəyyənləşdirən, ətrafdakılarla münasibətini nizamlayan başlıca amildir.

Qeyri-verbal vasitələrdən düzgün istifadə etmək: (“Sözün tonunu bil, qəlbi açarsan”) İnsanlar bir-birini sözlərdən çox, hərəkətlər və intonasiyaya görə anlayırlar. Ən əsası orta sürətlə danışmaq lazımdır, cümlələri çox tez demək qarışıqlıq yaradır. Fikri hissələrə bölüb ifadə etmək , hər hecanı düzgün tələffüz

etmək nitqin aydınlığı üçün önəmlidir. Mühüm fikirdən sonra pauza vermək həm nəfəs almağa, həm də qarşı tərəfi anlamağa şərait yaradır. Orta və sabit tonla danışmaq da vacib şərtlərdən biridir. Bir sözlə, intonasiyaya tam əməl olunmalıdır. Dilimizin zəngin intonasiya çalarları müxtəlif emosional vəziyyətləri daha düzgün, ifadəli əks etdirməyə kömək edir. “Nitq ancaq emosional boya kəsb etdikdə təsirli olur, dinləyicini daha çox maraqlandırır. Əgər danışan təkcə məntiqi qanunauyğunluqları əsas götürsə, başqa sözlə, danışığa fikrin ancaq ifadə forması kimi baxsa, nitq boyasız rəsm əsəri kimi təsirsiz olar və sönük çıxar”(2,səh.61).

Göz təması qurmaq: (“Göz ürəyin aynasıdır”) Göz təması ünsiyyətin ən vacib qeyri-verbal elementlərindən biridir və insan münasibətlərində böyük rol oynayır. Ünsiyyət zamanı göz təması qarşı tərəfə diqqət yetirildiyini və onun fikirlərinə hörmət edildiyini göstərir. Bu, ünsiyyət zamanı səmimiyyətin və açıq münasibətin yaranmasına səbəb olur. Məsələn, iş görüşmələrində və ya sosial qarşılıqlı əlaqələrdə göz təması güvənli insan təsiri bağışlayır, ünsiyyətdə özünəinamın, dürüstlüyün göstəricisidir. Qarşılıqlı göz təması qurmaq insanların bir-birinə daha yaxın və etibarlı yanaşmasına şərait yaradır, göz təmasından qaçmaq isə etibarsızlıq, hormətsizlik və diqqətsizlik təəssüratı yaradır. Göz təması insanların duyğularını ifadə etməsinə, emosiyalarını daha dəqiq və doğru çatdırmasına yardımçı olur. Həm gündəlik, həm də rəsmi ünsiyyətdə göz təması qarşı tərəflə effektiv əlaqə qurmaq üçün vacibdir. O, dialoqun interaktiv və qarşılıqlı olmasını təmin edir.

Bədən dilindən istifadə etmək: (“Davranışına bax, insanı tanı”) Bədən hərəkətləri verbal nitqlə birlikdə verilən mesajın mənasını tamamlayır, fikrin məna dərinliyini və emosionallığını artırır. İnsan qarşısındakı şəxsin zahiri davranışına əsasən onun daxili dünyasını anlamağa çalışır. Mimika insanın ən incə əhval-ruhiyyəsini ifadə edə bilər. İnsanlar üz hərəkətlərinin vasitəsilə sevinc, kədər, qorxu, təəccüb, qəzəb və digər emosional vəziyyətlərini başqalarına çatdırırlar. Üz ifadələri danışanın hisslərinin, niyyətinin və mövqeyinin göstəricisidir, həmsöhbəti daha düzgün başa düşməyə kömək edir. Mimika qarşı tərəfdə etimad, anlaşma və əlaqə hissi yaradır, sosial ünsiyyətdə mühüm rol oynayır. Jestlər də danışılanların mənasını gücləndirir, onu canlandırır, nitqin daha yaxşı qavranılmasına təsir edir. Açıq, rahat və dostcasına edilən jestlər qarşı tərəfdə etibar və səmimiyyət yaradır. “Həmsöhbətin jesti, hərəkəti onun haqqında çox şey ifadə edə bilər. Hərəkətlər öz-özündən yaranmır, sözləri, ifadələri təqib edir; fikrə özünəməxsus şəkildə dəstək olur, onların təsir gücünü artırır, bəzi hallarda isə hətta sözlər, ifadələr dəqiqləşdirilir”(2, s 52). Jestlər ünsiyyətin daha səmərəli və maraqlı olmasını təmin edir.

Mədəniyyət və etik qaydalara riayət:(Xoş sözün qapısı açıq olar”) Ünsiyyətin effektivliyinin əsasını xoş və nəzakətli sözlərin işlədilməsi təşkil edir. Belə ifadələr münasibətləri yumşaldır, qarşı tərəfdə müsbət təəssürat yaradır və hörməti artırır. Bu, həm gündəlik həyatda, həm də iş mühitində çox vacibdir. Çünki söz insanın daxili

aləmini, tərbiyəsinə və şəxsiyyətini əks etdirir və münasibətlərə birbaşa təsir edir. İnsan xoş söz eşitdikdə özünü dəyərli və qiymətli hiss edir. Bu onun motivasiyasını artırır. Ünsiyyətin müxtəlif məqamlarında, situasiyalarında ürəkaçan söz və ifadələrin, nitq etiketlərinin yerində işlədilməsi müsbət mühit yaradır, ünsiyyətin uğurlu olmasını təmin edir. Bu tələblərin gözlənilməməsi insanların narazılığına, qarşılıqlı anlaşmanın pozulmasına gətirib çıxarır.

Yaxşı dinləyici olmaq (“Az danış, çox dinlə”) “Başqasını dinləməyi bacarmaq böyük mədəniyyət tələb edir, səbrlə, təmkinlə həmsöhbətə qulaq asmaq, onu diqqətlə dinləmək yüksək mədəniyyətin, nəzakətliyin, nəcib əxlaqın təzahürüdür” (3, s. 88). Ünsiyyət zamanı dinləyici təkcə informasiyanı qəbul etməməli, o, mimikası, jesti, replikaları və s. ilə müsahibinə həmrəy olduğunu və ya olmadığını, etirazını bildirməlidir. Bu cür əks-əlaqə nitqin təsirini artırmaq, lazım gələrsə, onun istiqamətini dəyişmək, söhbəti qısaltmaq və ya genişləndirməklə danışana kömək edir. Dinləmə zamanı üz gözünü turşutmaq, narazı halda başını yelləmək, tez-tez saata baxmaq, əsnəmək, başqaları ilə söhbət etmək, gözü yol çəkmək danışanı çəşdirə, fikrindən yayındıra bilər. Bu ünsiyyəti maraqsız və keyfiyyətsiz edir.

Açıq və səmimi olmaq: (“Örtülü bazar, dostluğu pozar”) Səmimiyyət, insanın öz hiss və düşüncələrini gizlətmədən ifadə etməsinə və əlaqələrin dərinləşməsinə şərait yaradır. Bu cür şəffaflıq ünsiyyətdə yanlış anlaşılımların qarşısını alır və qarşı tərəfdə etimad hissi yaradır. “Əgər danışan sözündə səmimi deyilsə, heç bir kommunikasiya davamlı ola bilməz. İnam qarşılıqlı əlaqənin əsas təməlidir” (9, s. 67). Sözlərdə və davranışda dürüstlük, fikir ayrılıqlarına dözümlülük səmimiyyətin vacib şərtlərindəndir. Hətta konflikt zamanı belə söhbətin istiqamətini dəyişməyi, etik qaydalar çərçivəsində məsələni yumşaltmağı bacarmaq lazımdır. Bu zaman qarşıdakını axıra qədər dinləmək, dediklərinin müsbət tərəflərini təsdiqləmək, sonra isə düzgün olmayan məsələ barədə fikir söyləmək lazımdır. Səmimiyyət həm də başqasının hiss və düşüncələrinə hörmətlə yanaşmağı, empatiya və qarşılıqlı anlaşmanı gücləndirir. Belə bir mühitdə tərəflər bir-birinin fikirlərini dinləyib anlamaqla problemlərin daha asan həllinə nail olurlar.

Empatiya : (“İnsan olmayan, insan qədrini bilməz”) “Kommunikasiyada vacib məsələ şəxsi duyğulardan baş çıxara bilmək və qarşısındakına hörmət əlaməti olaraq həyəcanları bölüşməkdir. Dinləyən isə zəriflik, kübarlıq, etika və s. kimi bacarıqlarla qarşı tərəfin hiss və istəklərini anlamağa çalışmalıdır, empatiya göstərməlidir” (1, s. 35). İnsan özünü qarşı tərəfin yerinə qoyaraq ona yardım edərsə, ona qarşı diqqətli olarsa, ünsiyyətin asan və uğurlu olmasını təmin etmiş olur. “Başqasını anlamaq üçün insan ya empatiya (onun vəziyyətini emosional duymaq), ya da identifikasiya (özünü onun yerinə qoymaq) üsulundan istifadə edir. Perseptiv funksiya düzgün işləməyəndə insanlar arasında yanlış anlama, inamsızlıq, konflikt yaranır. Doğru işləyəndə isə qarşılıqlı etimad və səmərəli əməkdaşlıq qurulur” (8, s. 122).

Qarşılıqlı hörmət: (“Hörmət elə ki, hörmət görəsən”) “Ünsiyyət yalnız o zaman səmərəli olur ki, tərəflər bir-birini şəxsiyyət kimi qəbul etsin. Ünsiyyətin əsasında hörmət dayanmasa, tərbiyə və əməkdaşlıq mümkün deyil(5, s.93). Hər iki tərəfin fikir, hiss, dəyər və mövqeyi bərabər hüquqlu olmalıdır. Bu zaman ünsiyyət həm informativ, həm tərbiyəvi, həm də inkişafetdirici xarakter alır. Məsələn, müəllim-tələbə münasibətində müəllim tələbəni sadəcə “qiymət alacaq insan kimi yox”, müstəqil, fikir bildirən və inkişaf edən insan kimi görərsə, onun maraqlarına və fərqli düşüncələrinə hörmətlə yanaşarsa, yaxud tələbə müəllimə “dərs deyən”, “imtahan götürən şəxs” kimi deyil, bilgi və təcrübə daşıyıcısı olan şəxsiyyət kimi qəbul edərsə, bu zaman ünsiyyət bərabərləşir, güvən və hörmət formalaşır. İşgüzar kommunikasiyada da rəhbər-işçi münasibətinin əsasını hörmət və inam təşkil edir. Sağlam işçi kollektivi rəhbərin ikinci ailəsi sayılır, onların arasındakı səmimiyyətlə birgə müəyyən dərəcədə pərdə də olmalıdır. Rəhbər işçilərə qarşı tələbkar olmaqla yanaşı qayğıkeş də olarsa, onların problemləri ilə maraqlanarsa, onlar arasında inam daha çox olacaq və işçilər rəhbərlə hesablaşacaqlar, işlərindəki ciddiliyi pozitiv qəbul edəcəklər. Tabelikdə olanlarla düzgün ünsiyyət tərzini tapan rəhbər şəxs nüfuz əldə edir, bu da işin uğuruna təsir edir, məhsuldarlığı artırır.

Sual vermək:(“Soruşmaq öyrənməyin yarısıdır”) Ünsiyyət zamanı sual vermək sadəcə danışıqın davamı üçün deyil, həm də qarşı tərəfi daha dərindən tanımaq və öyrənmək üçün əsas vasitələrdən biridir. Sual verəndə qarşı tərəf ona etimad göstərdiyini görür, anlayır ki, o dinlənilir və fikirlərinə dəyər verilir. İnsan çox vaxt ümumi danışır, amma sual verdikdə düşüncələrini daha konkret izah etməyə başlayır. Sual olmadan bir çox xüsusiyyətlər görünməz qalır. Cavab verərkən insanın zəkası, üslubu, reaksiyası, düşüncə tərzini, hissləri üzə çıxır. Sual verərkən dialoq yaranır, bu da söhbətin təbii olmasına səbəb olur, həm qarşı tərəfdən öyrənmək məqsədilə ətraflı məlumat almaq olur, həm də səmimiyyət və yaxınlıq yaranır.

Müxtəlif şəraitə uyğunlaşmaq: (“Cəmiyyətdə davranış insana qiymət verir”) İnsan hansı mühitdə, kimlə danışıqına uyğun olaraq davranış tərzini, söz seçimini, səsini dəyişməyi bacarmalıdır. Məsələn, rəsmi şəraitdə rəsmiyyət qorunur, ədəbi dildən istifadə olunur, səsin tonu sakit olur, sözlər dəqiq seçilir. Dostlarla ünsiyyətdə daha sərbəst, emosional və yumorlu danışmaq olar. Burada gündəlik ifadələr işlədilir. Ailə mühitində mehriban, qayğıkeş ifadələr üstünlük təşkil edir. Mübahisəli situasiyalarda əsəbləşmədən, sakit və mədəni danışığa riayət edilməlidir, emosiyaları idarə etmək vacibdir. Mülayim və uyğun davranış insanı sosial mühitdə sevilən edir. Mədəni fərqlər olan mühitdə qarşı tərəfin adət-ənənələrinə, düşüncə tərzinə hörmət etmək lazımdır. Beləliklə, ünsiyyətdə uyğunlaşmaq bacarığı insana həm hörmət qazandırır, həm də münasibətlərin davamlı və sağlam olmasına kömək edir.

Kommunikasiya həyatın və işgüzar mühitin əsas hissəsidir. İnsanlar birgə yaşayış və əmək fəaliyyətində bir-birləri ilə ünsiyyət qurmaq məcburiyyətindədirlər. Ona görə də kommunikasiya mədəniyyətinə yiyələnmək vacibdir ki, ünsiyyət

səmərəli və uğurlu olsun. Səmərəli ünsiyyət qarşılıqlı fayda prinsipidir. "Ən yaxşı ünsiyyət o zaman baş verir ki, tərəflər birgə məqsədə xidmət edirlər."(10, s.202). İnsanlar öz təcrübəsini, biliklərini başqaları ilə paylaşaraq yeni şeylər öyrənirlər, öz biliklərini artırır, emosiyalarını ötürürlər, dərini bölüşərək yüngülləşir, sevincini bölüşərək sevincini artırır. İnsanlar ünsiyyət vasitəsilə dostluq, işgüzar və ailə münasibətləri yaradırlar, bir-birlərinə yardım edirlər.

Beləliklə, uğurlu və səmərəli kommunikasiya yalnız informasiyanın ötürülməsi deyil, həm də qarşılıqlı anlaşma, emosional uyğunlaşma, əməkdaşlıq, sosial münasibətlərin və birgə fəaliyyətin harmoniyasıdır.

ƏDƏBİYYAT

1. Abbasəliyeva R.Z. Dildə ekspressivlik və emosionallığın verbal və qeyri-verbal ifadə vasitələri. Bakı, CBS poliqrafiya, 2018, 160 s.
2. Abdullayev N. Nitq mədəniyyətinin əsasları. Bakı, ADPU nəşriyyatı, 278 s.
3. Əliyev K. Nitq mədəniyyəti və üslubiyyətin əsasları. Bakı, BDU nəşriyyatı, 2001.
4. Qabusnamə. Bakı, "Qızıl Şərq", 1989, 237 s.
5. Бодалев А.А. Личность и общение. Москва, Международная педагогическая академия, 328 стр.
6. Виноградов В.В. О теории художественной речи. Москва, Изд. Высшая школа, 1971, 240 стр.
7. Выготский Л.С. Мышление и речь. Москва, «Астрель», 2011, 646 стр.
8. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. Москва, «Смысль», 2020, 882 стр.
9. Макаренко А.С. Воспитание и развитие личности в коллективе. Москва, «Атриа», 2022, 228 стр.
10. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание человек и мир. Москва, Изд. Питер, 2003, 512 стр.

XÜLASƏ

Səmərəli ünsiyyətin prinsipləri

Açar sözlər: ünsiyyət, kommunikasiya, səmərəli, prinsiplər, effektiv, uğurlu, qarşılıqlı anlaşma, münasibət, səmimiyyət, empatiya.

Ünsiyyətin səmərəli və uğurlu olması insan həyatının bütün sahələrində gündəlik həyatda, ailə, dostluq, şəxsi münasibətlərdə, təhsil və peşəkar sahədə, cəmiyyət miqyasında və s. böyük əhəmiyyət daşıyır. Məqalədə səmərəli ünsiyyət qurmağın əsas prinsipləri göstərilmiş və izah edilmişdir. Burada aydın və anlaşılıq danışma, aktiv dinləmə bacarığı, qarşılıqlı hörmət və diqqət, empatiya, səmimiyyət, mədəniyyət və etik qaydalara riayət, qeyri-verbal ünsiyyət, sosial uyğunlaşma və s. kimi uğurlu ünsiyyət şərtləri analiz olunmuşdur. Burada qeyd olunur ki, qarşılıqlı ünsiyyət tək-cə informasiya ötürməsi deyil, həm də insanların əməkdaşlıq zamanı

bir-birinə fayda verməsi, öyrənməsi və təcrübə mübadiləsi aparmasıdır. Bu, həm cəmiyyətin tərəqqisinə xidmət edir-hər kəs faydasını bölüşdükcə ümumi inkişaf sürətlənir, həm də şəxsi inkişaf da təmin olunur-insan yeni bilik, vərdiş və yanaşmalar qazanır. Ünsiyyət prinsiplərini bilən şəxs hər yerdə mədəni, hörmətli və qəbul olunan şəxsiyyət kimi tanınır, başqaları ilə anlaşmağı, münasibətləri pozmadan özünü ifadə etməyi bacarır. İş mühitində ünsiyyət prinsipləri kollektivdə sağlam əməkdaşlıq yaradır: bütün tərəflərin ortaq məqsədi olur, tərəflər bir-birinə güvənir, hər kəsin fikrinə hörmətlə yanaşılır, hər kəs üzərinə düşən məsuliyyəti bilir, komanda ruhu yüksək olur, hamı bir-birininin dəyərini bilir və s. Təhsil prosesində əməkdaşlıq bilik almağı daha səmərəli və maraqlı edir.

Məqalə ünsiyyət prinsiplərini izah etməklə, insanların düzgün ünsiyyət qurmasına istiqamət vermək baxımından əhəmiyyətliyədir.

ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

ЛЯТАФЕТ АЛИЕВА

РЕЗЮМЕ

Ключевые слова: общение, коммуникация, эффективный, принципы, успешный, взаимопонимание, отношение, искренность, эмпатия

Эффективное и успешное общение имеет огромное значение во всех сферах человеческой жизни - в быту, семье, дружбе, личных отношениях, в образовательной и профессиональной сферах, в масштабах общества и т.д. В статье рассматриваются и разъясняются принципы эффективного общения; анализируются такие условия успешного общения, как ясная и внятная речь, умение активного слушания, взаимоуважение и внимание, эмпатия, искренность, соблюдение культурных и этических правил, невербальное общение, социальная адаптация и т.д. Отмечается, что взаимообщение - не только процесс передачи информации, но и взаимная польза в процессе сотрудничества, взаимообучение и обмен опытом. Это служит общественному прогрессу - польза, которую каждый приносит, ускоряет общее развитие, - а также обеспечивает развитие личности - индивид приобретает новые знания, навыки и подходы. Знающий принципы общения везде воспринимается как культурная и уважаемая личность, умеющая самовыражаться на основе взаимопонимания, не нарушая отношений. В деловой среде принципы общения создают здоровую атмосферу сотрудничества в коллективе: у всех сторон имеется общая цель, все стороны полагаются друг на друга, относятся с уважением к мнению каждого, каждый осознает свою ответственность; в коллективе высокий командный дух, взаимооценивание и т.д. В учебном процессе

сотрудничество способствует более эффективному и интересному приобретению знаний.

Настоящая статья, посвященная анализу принципов общения, актуальна в плане определения направления построения правильного общения.

PRINCIPLES OF EFFECTIVE COMMUNICATION

LATAFAT ALIYEVA

SUMMARY

Keywords: contacts, communication, effective, principles, successful, mutual understanding, attitude, sincerity, empathy

Effective and successful communication is of great importance in all areas of human life in everyday life, family, friendship, personal relationships, education, professional life, and society at large. The article deals with principles of effective communication; the conditions for successful communication, such as clear and intelligible speech, active listening skills, mutual respect and attention, empathy, sincerity, adherence to cultural and ethical rules, nonverbal communication, social adaptation, etc. It is noted that communication is not only a process of information transfer but also mutual benefit through collaboration, mutual learning, and the exchange of experiences. This promotes social progress the benefit each person brings accelerates overall development and also ensures personal development the individual acquires new knowledge, skills, and approaches. Someone who understands the principles of communication is perceived everywhere as a cultured and respected individual, able to express themselves through mutual understanding without damaging relationships. In a business environment, communication principles create a healthy atmosphere of collaboration within a team: all parties share a common goal, all parties rely on each other, respect each other's opinions, and each person understands their responsibilities; there is a high team spirit, mutual appreciation, and so on. In the educational process, collaboration facilitates more effective and interesting knowledge acquisition.

The article, devoted to the analysis of communication principles, is relevant in terms of determining the direction of building proper communication.

Rəyçi: İsmayıl Kazımov