

<https://doi.org/10.62837/2026.3.153>

**MIRZƏYEVA NƏCİBƏ TARIYEL QIZI**  
Bakı Slavyan Universitetinin doktorantı  
[necibemirzayeva1@gmail.com](mailto:necibemirzayeva1@gmail.com)  
Azərbaycan Memarlıq və İnşaat Universiteti

### **QEYRI-VERBAL VASİTƏLƏR, KOMMUNİKASIYA PROSESİNDƏ ONUN ROLU**

**Açar sözlər:** qeyri-verbal kommunikasiya, jest, bədən dili, mimika, multikulturalizm  
**Key words:** nonverbal communication, gesture, body language, mime, multikulturalism

Qeyri-verbal kommunikasiya sözlərin köməyi olmadan informasiya mübadiləsi, ünsiyyətdir, ona görə bəzən onu “sözsüz ünsiyyət” adlandırırlar. Ünsiyyətdə qeyri-verbal vasitələr (mimika, jestlər, göz təması, baxışlar, duruş) informasiyanın ötürülməsində, emosiyaların ifadəsində və nitqin gücləndirilməsində əvəzsiz rola malikdir. I minilliyin ilk yüzilliyində yaşamış, qədim Roma natiqi M.F.Kvintilian “Natiqlərə nəsihət” kitabında nitqin aydın, səlis, tam ifadə olunması üçün bədən, əl-qol hərəkətləri və mimikanın nəhəng resurs olduğunu göstərmişdir. Qədim yunan natiqi Demosfen də “Yaxşı natiq olmaq üçün nə lazımdır?” sualına belə cavab vermişdir: “Jest, jest, jest”. Müasir dövrün mütəxəssisləri də qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin verbal ünsiyyəti tamamladığını və təsir gücünü artırdığını, adresatla əlaqə qurulmasını asanlaşdırdığını, bir sözlə həm verbal, həm də qeyri-verbal vasitələrin birlikdə fəaliyyət göstərərək ünsiyyətin effektivliyini təmin etdiyini vurğulayırlar.

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 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. Yəni bu o deməkdir ki, biz sözlərdən lap az istifadə edirik və ünsiyyətimizdə qeyri-verbal vasitələr çoxluq təşkil edir. Amerikalı tədqiqatçı professor Berdvistli də insanların ünsiyyət prosesində verbal vasitələrə 35, qeyri-verbal vasitələrə isə 65 faiz ayırdığını iddia edir. İngilis tədqiqatçısı Maykl Arçl isə ayrı-ayrı xalqların jestlərə aludəliyini rəqəmlərin dili ilə təsvir edərək yazır ki, bir saatlıq danışıq prosesində finlər 1 dəfə, italyanlar 80 dəfə, fransızlar 120 dəfə, meksikalılar isə 180 dəfə jestlərdən istifadə edirlər.

Görkəmli britaniyalı psixoloq Maykl Arqule müəllifi olduğu “Bədənlə ünsiyyət” kitabında qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinə aşağıdakıları daxil edir:

- 1) mimika;
- 2) baxış (bəbəklərin genişlənməsi);
- 3) jestlər və digər bədən hərəkətləri;
- 4) duruş;
- 5) bədənə əlaqə;
- 6) məkan davranışı;
- 7) paltarlar və görünüşün digər aspektləri;
- 8) qeyri-verbal səslənmələr;
- 9) qoxu”

Müxtəlif elmi ədəbiyyatlarda sözsüz ünsiyyət vasitələri haqqında başqa fikirlərə də rast gəlmək olur. Amerikalı yazıçı Henri Kalero “Qeyri verbal ünsiyyətin gücü” kitabında sözsüz ünsiyyət vasitələrini belə şərh edir: “Bizim toxunuş hissimiz, dad, görmək, eşitmək, qoxular, işarələr, simvollar, rənglər, üz ifadələri, jestlər, duruş və intuisiya qəbul etdiyimiz qeyri-verbal mesajların ilkin mənbələridir”.

Kinestik qeyri-verbal ünsiyyət vasitəsi olan mimikanın bütün elementlərində kommunikativlik çox yüksəkdir, qaş, göz, yanaq, dodaqlar və s. sifətin bu və ya digər dərəcədə lokal mimika sahələridir. Mimika insanın psixoloji halının ən təbii təzahürüdür. Üz ifadələrinizlə hiss etdiyiniz duyğuları ətrafınızdakı insanlara çatdırmağın bir çox yolu var. Psixoloji gərginlik məqamında təəccüb, təəssüf, heyrət, dəhşət, sevinc, kədər və s. kimi ruhi anlar insanın simasında qabarıq şəkildə təzahür edir. Məsələn, təbəssüm insanlara xoşbəxt və ya mehriban olduğunuzu bildirə bilər, çünki 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. Əslində çox ani bir hadisə olan təbəssüm ciddi danışqlar prosesində qarşılıqlı anlaşmanın açarı ola bilər. Təbəssümdən fərqli olaraq gülüşün formaları çoxdur və ünsiyyətdə onlardan “ağıllı” istifadə etmək lazımdır. Böyük rus yazıçısı 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. Rey Berdvistel göz qapaqlarının 23 vəziyyətini göstərərək, bəzi mütəxəssislər isə qaşların 40 vəziyyətinin olduğunu təsdiqləyirlər. Mimiklər arasında gözlərin özünəməxsus “əlifbası” var. El arasında “ürəyini oxumaq” ifadəsi təsadüfi yaranmayıb, çünki gözlə ünsiyyət qəlbün ünsiyyətidir, insanın gözlərinə baxıb onun ürəyindən keçənləri oxumaq olur. Yaxud danışanın düz və ya yalan danışdığını dəqiqləşdirmək üçün “gözümün içinə düz bax” deyərək təkid edirik. Göz təması söhbətin gedişatını saxlamaq, digər şəxsin marağını və reaksiyasını ölçmək üçün vacibdir.

Qeyri-verbal kommunikasiya vasitələri arasında jestlər də gündəlik həyatımızda çox istifadə etdiyimiz hərəkətlərdir və aşağıdakı kimi qruplaşdırılır:

- 1. Sadə jestlər.** Birdəfəlik hərəkətlər (əsasən işarəedici) sırasına daxil edilən bu jestlərə tələbəninin dərslər zamanı əlini qaldırmasını, hərbiçilərin bir-birini salamlamasını, rütbəcə (statusu) yüksək olan şəxs içəri girdikdə ayağa durmağı və s. göstərmək olar.
- 2. Mürəkkəb jestlər.** Eynicinsli təkrarlanan hərəkətlərdən ibarətdir, misal kimi, əl çalmaq, əlini başı üstünə qaldıraraq sağa-sola yelləmək, barmaqlarını bir-birinə sürtmək və s. götürülə bilər.
- 3. Qarışıq jestlər.** Müxtəlif hərəkətlərin sintezindən formalaşan hərəkətlərdir. Məsələn, barmağını dodaqlarına yapışdırmaq, barmağını gicgahına qoyub yarımdayırma fırlatmaq, əllərini bir-birinə sürtüb ciblərinin astarını çevirmək və s. Müxtəlif pozalar (oturuş, duruş və s.) buna misal ola bilər.
- 4. Təsvirləyən jestlər.** Bədənin quruluşunun (kök, ariq, qozbel, uzun, gödək və s.) mənasını bildirən jestlərdir. Bu qrupa daxil etdiyimiz jestlərdən qadınlar kişilərdən çox məharətlə təsvir edirlər. Belə ki, adamın hündür və ya gödəkboylu olmasını, ayaqqabısının dikdaban, paltarın qolunun qısa, mini olmasını qadınlar jestlərlə daha yaxşı göstərirlər.
- 5. Simvolik jestlər** – hərbiçilərin bir-biriylə salamlanması, islam adətlərinə müvafiq olaraq ziyarətgahlara salam (salavat) verilməsi, dəfn mərasimlərində baş geyiminin çıxarılması, salam alarkən oturan adamın ayağa qalxması və s.

Qeyri-verbal ünsiyyət zamanı, hətta geyimlər də informasiya daşıyıcıları ola bilər. Mütəxəssislər deyir ki, sözsüz ünsiyyət prosesində geyimin özünəməxsus “dili” vardır. E.Altıntaş və D.Çamurun birgə yazdıqları “Sözsüz ünsiyyət bədən dili” kitabında geyimlə bağlı yazırlar: “Geyimlər insanı qapatmaqdan çox açarlar, örtməkdən çox meydana çıxarırlar”. Məsələn, küçədə sari geyinmiş qadın gördükdə ağılımıza gələn ilk fikir onun hindistanlı olmasıdır. Gündəlik həyatda da milli geyimlərə üstünlük verən türkdilli Orta Asiya xalqları da geyimlərinə görə fərqlənirlər. Bəzən də geyimlər elə mesajlar verə bilər ki, bu mesajlar ünsiyyət prosesinin davam etdirilməsinə və ya kəsilməsinə səbəb ola bilər.

Həqiqətən də, geyimlə insanın xarakteri, sənəti, sosial statusu, peşəsi, yaşadığı coğrafi məkan haqqında kifayət qədər məlumat əldə etmək mümkündür. Bəzi hallarda insanların geyimi onların daxili dünyası ilə bağlı olur. Belə ki, əhvalımız yaxşı olmayanda və ya xoşagəlməz hadisə baş verəndə əlvan və parlaq rəngli paltarlara deyil, əksinə tünd və monoton rənglərə üstünlük veririk.

Ünsiyyətdə geyim kimi rənglərin də “dili” var. Bir çox ölkələrdə, Azərbaycanda da toylarda gəlinlərimiz ağ paltar geyinir, ağ duvaq örtürlər. Əgər gəlinin toyda yaşıl, sarı və ya digər rəngdə gəlinlik geydiyini görsək, bu sensasiya sayılar. Yaxud əksinə, yas mərasiminə al-əlvan, qırmızı, güllü-çiçəkli paltar geyinib gələndə psixoloji durumu yaxşı olmayan insan kimi baxırıq, hətta onunla ünsiyyət qurmaqdan belə çəkinirik. Ağ rəng bir çox mədəniyyətlərdə ölüm rəngi hesab olunur. Məsələn, Hindistanda, Pakistanda ölümləri dəfn edərkən (yandırarkən və ya basdırarkən)

insanlar ağ rəng geyirlər. Ağ rəng həmçinin uduzmağı, təslim olmağı da ifadə edir. Məsələn müharibələrdə ağ bayraq qaldıran qarşı tərəfə təslim mesajını göndərir.

Qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri içərisində şəkillərin, müəyyən təsvirlərin öz yeri var, ünsiyyətin qurulmasında onlar da mühüm rol oynayırlar. Müxtəlif dövlət və qeyri-dövlət qurumlarının loqosu, emblemi, dövlət bayraqları və gerblərin üzərindəki təsvirlər, təhlükəni bildirən şəkillər, apteklərin loqosu və s. qeyri-verbal yolla ünsiyyətə xidmət göstərir. APPLE şirkətinin istehsal etdiyi istənilən texnikanın üzərində dişlənmiş alma şəklini görürük. P.Bayramova “Kommunikasiya prosesində qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin rolu” adlı monoqrafiyasında bu emblemi maraqlı izah edir: “Bəzi fikirlərə görə, Stiv Cobs Apple şirkətini qurduğu zamanlarda fruktorian idi (yalnız meyvə ilə qidalanırdı) və ən çox sevdiyi meyvə alma idi. Yaşadığı ərazinin yaxınlığında böyük bir alma bağı var idi və ilin müəyyən aylarında dostları ilə birgə o bağda yaşayırdılar. Şirkətin bu ada layiq görülməsinin ikinci səbəbi almanın cazibə simvolu olmasıdır. Üçüncü səbəb isə ondadır ki, Apple qurulduğu günə qədər Stiv Jobs Attari şirkətində işləyirdi. Şirkətin adını Apple qoyaraq siyahılarda əlifba sırası ilə Attaridən öndə olmaq istəyirdi. Hazırkı loqoda almanın dişlənmiş olması isə almanın pomidorla səhv salınmaması üçündür”.

Onu da qeyd etmək lazımdır ki, bəzi jestlər ayrı-ayrı ölkələrdə, müxtəlif mədəniyyətlərdə fərqli mənə kəsb edir. Əgər bunu nəzərə almasaq, xarici səfərlərimizdə və ya ölkəmizdə əcnəbi həmsöhbətlərimizlə ünsiyyətdə anlaşılmazlıq, münaqişə yarana bilər, hətta çıxılmaz vəziyyətə də düşə bilərik. Məsələn, əl qaldırmaqla bağlı fikirlər müxtəlifdir. Yumruğa bükülmüş əlin yuxarı qalxmış baş barmağı bizim üçün hər şeyin əla olması mənasındadır. Bir sıra Avropa ölkələrində bu jest yolüstü maşın əyləmək üçün istifadə olunur, boks, gülüş yarışlarında hakimlər bu jestlə idmançılara xal verildiyini bildirirlər. Yunanlar üçün isə bu olduqca təhqiramiz bir anlayışı bildirir, ”səsinə kəs”, “rədd ol!” və yaxud “itil burdan!” kimi kobud sözləri ifadə edir. Tailandda qınama işarəsi, İran və Braziliyada çox təhqiredici jestdir.

Əlin 4 barmağının uclarını, baş barmağın ucuna yaxınlaşdırma jesti Türkiyədə yeməyin dadına baxdıqdan sonra onun ləzzətli olduğunu bildirən hərəkətlərə daxildir. Bunun əksinə olaraq İtaliya, İsrail, Səudiyyə Ərəbistanı, Suriya kimi ölkələrdə bu işarənin fərqli anlamları vardır. Məsələn, İsrail, Suriya, Səudiyyə Ərəbistanında bu siqnal “yavaş ol” anlamında işlənəkdədir. İtaliyada isə tamamilə başqa mənası vardır. “Bir italyan bu hərəkəti edəndə qarşısındakına qorxuducu şəkildə “Nə edirsən qardaş?” demək istəyər”. Maltada belə siqnal “sən yaxşı görünmək istəyirsən, amma əslində pis görünürsən” deməkdir.

Bir çox ölkələrdə, elə bizdə də başın yuxarıdan aşağı hərəkəti razılıq və ya təsdiqi, yanlara doğru hərəkət isə inkar və ya narazılığı bildirir. Bolqarıstan, Yunanıstan, Türkiyə, Suriya və İtaliyanın Siciliya bölgəsində isə başqa cür, başı aşağıdan yuxarı qaldırmaqla bir az arxaya aparmaq inkarlığı ifadə edir. Ərəblər də

“yox” mənasını bildirdikdə başlarını yuxarı atırlar, “bəli”ni ifadə etmək istədikdə isə başlarını o tərəf bu tərəfə edirlər.

Baş barmaqla işarə barmağını bir-birinə sürtmək Azərbaycan və Türkiyədə pula işarə edir, Amerikada isə dilənçilər bu jestdən istifadə edir. Bizdə, həmçinin Avropa ölkələrinin, demək olar ki, hamısında uşağın başının sığallanması ona olan qayğının və diqqətin işarəsi kimi qəbul olunsa da, Hindistanda, Tailanda, eləcə də bir çox ölkələrdə belə davranış tərzini uşağın axmaq olduğunu göstərmək kimi başa düşülür.

Bir sıra türkdilli xalqlar üçün əllə görüşmək, qucaqlaşmaq və ya qucaqlaşib öpüşmək müsbət qarşılanan hərəkətlər sırasındadır, yapon və çin mədəniyyətində buna yaxşı baxmırlar. Çinlilər, ümumiyyətlə, yad insanlara toxunmağı və həmin insanların da onlara toxunmağını xoşlamırlar. Yaponiya və Çində göz əlaqəsini də sevmirlər. Mümkün qədər göz təmasından, xüsusilə, gözlərin içinə tez-tez və birbaşa baxmaqdan qaçırırlar. Onlar bunu müdirə, yaxud böyüklərə hörmətsizlik, meydan oxuma kimi qiymətləndirirlər. Avstraliyanın yerli əhalisi də ünsiyyət zamanı göz təmasını sevmir.

Amerikada “hər şey yaxşıdır” mənasında işlənən “OK” (okey: böyük və işarə barmaqlarının birləşməsi) jesti Fransada “sıfıra”, Yaponiyada pula işarə etsə də, bəzi müsəlman ölkələrində təhqiredici ifadə kimi anlaşılır. Malaziyaya səfər edənlər bilməlidir ki, bu ölkədə danışmalar apararkən ayaqların bir-birinin üstünə aşırılması yolverilməzdir və ünsiyyət zamanı əl-qol jestləri xoşagəlməz təsir bağışlaya bilər. Bu dövətdə bir-birinə hədiyyə təqdim edərkən iki əllə, özü də təqribən döş qəfəsi səviyyəsində, tutmaq lazımdır.

Göründüyü kimi, ünsiyyət çox vaxt şifahi olsa da, qeyri-verbal ünsiyyət şifahi mesajı dəstəkləyir və ya deyilənləri daha aydın çatdırır. Həm də verbal və qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri ayrı-ayrılıqda işlənsə də təsirli nitq zamanı bir-biri ilə əlaqə yaradır.

### **Ədəbiyyat**

1. Altıntaş E., Çamur D. Sözsüz ünsiyyət, bədən dili, 2013, səh.133
2. Bayramova P. Kommunikasiya prosesində qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin rolu, Bakı 2024, səh. 87
3. Cəfərov V. Diplomatik etiket və nitq mədəniyyəti, Bakı 2009, səh. 109-110
4. Calero H. Qeyri-verbal ünsiyyətin gücü, Los Anceles 2005, internet resursu
5. Слива М.Е. К вопросу о невербальных средствах передачи информации // Вестник КрасГАУ, 2013, №11, с. 311–314
6. Əhmədova S. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı 2024, səh. 148

7. Əmiraslanova S.F. Qeyri-verbal kommunikasiyanın ünsiyyətdə yeri haqqında. ADU-nun "Elmi xəbərlər" №5, Bakı 2005
8. Xəlilov B. İşgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı 2021, səh. 93
9. Məmmədli N. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı 2021, səh. 49-53
10. Пиз А. Язык телодвижений. Москва 2006, səh. 12

### **XÜLASƏ**

Verbal ünsiyyət vasitələri məlumatların sözlərlə göndərilməsini təmin edirsə, qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri sözlərdən başqa digər vasitələrlə informasiya mübadiləsinə xidmət edir. Məqalədə ünsiyyət prosesində mühüm rol oynayan qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrindən bəhs olunur. Qeyri-verbal kommunikasiya vasitələri, onların mahiyyəti, istifadə sahələri, müxtəlif funksiyaları və nitqdə rolu araşdırılır. Məqalədə vurğulanır ki, qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri nitqin dərk edilməsini və informasiyanın tam şəkildə ötürülməsini təmin edir. Yəni, şifahi nitq danışmaq əl-qol hərəkətləri ilə, bədənin aldığı vəziyyətlə (hərəkətlə) daha çox tamamlanır. Bəzi hallarda qeyri-verbal vasitələr şifahi mesajı dəstəkləyə və ya deyilənləri daha aydın çatdırmağa bilər. Məqalədə ünsiyyət mübadiləsində xüsusi rol oynayan qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri – mimika, jest, duruş, geyimlər, rənglər və s. barədə geniş məlumat verilir, bu vasitələrin insanın obrazının açılmasında çox əlverişli vasitə olduğu izah olunur. Qeyri-verbal vasitələrin müxtəlif ölkələrdə, müxtəlif mədəniyyətlərdə fərqli təqdimatı da məqalədə ətraflı araşdırılıb.

### **MRZAYEVA NACIBA**

#### **NONVERBAL MEANS, ITS ROLE IN THE COMMUNICATION PROCESS SUMMARY**

While verbal communication tools provide for the transmission of information through words, nonverbal communication tools serve for the exchange of information through means other than words. The article discusses nonverbal communication tools that play an important role in the communication process. The article discusses non-verbal communication tools that play an important role in the communication process. Non-verbal communication tools, their essence, areas of use, various functions and role in speech are examined. The article emphasizes that non-verbal communication tools ensure the understanding of speech and the complete transmission of information. That is, oral speech is more complemented by hand movements and body postures (movements). In some cases, non-verbal tools can support the verbal message or convey what is said more clearly. The article provides extensive information on non-verbal communication tools that play a special role in communication exchange - facial expressions, gestures, posture,

clothing, colors, etc., and explains that these tools are very useful in revealing a person's image. The different presentation of non-verbal tools in different countries and cultures is also examined in detail in the article.

### **Невербальные средства, их роль в процессе коммуникации РЕЗЮМЕ**

В то время как вербальные средства коммуникации обеспечивают передачу информации посредством слов, невербальные средства коммуникации служат для обмена информацией иными способами, помимо слов. В статье рассматриваются невербальные средства коммуникации, играющие важную роль в процессе общения. Исследуются невербальные средства коммуникации, их сущность, области применения, различные функции и роль в речи. В статье подчеркивается, что невербальные средства коммуникации обеспечивают понимание речи и полную передачу информации. То есть устная речь в большей степени дополняется движениями рук и позой тела (движениями). В некоторых случаях невербальные средства могут поддерживать вербальное сообщение или более четко передавать сказанное. В статье приводится обширная информация о невербальных средствах коммуникации, играющих особую роль в общении – выражениях лица, жестах, позе, одежде, цветах и т. д., – и объясняется, что эти средства являются очень удобными инструментами для раскрытия образа человека. В статье также подробно рассматривается различное представление невербальных средств в разных странах и культурах.

**Rəyçi: filologiya üzrə fəlsəfə doktoru, dosent Salatın Əhmədova**