**MÖVZU 5  
İşgüzar kommunikasiya prosesində danışma və dinləmə mədəniyyəti.**

**V Mühazirənin**

**PLANI**

* 1. **Danışığın insan fəaliyyətinin bütün sferalarını əhatə etməsi.**
  2. **Ünsiyyət məqsədəuyğunluğu prinsipinə riayət etmək kommunikasiya mədəniyyətinin əsası kimi.**
  3. **Kommunikasiya mədəniyyətinin komponentləri.**
  4. **Kommunikativ motiv.**
  5. **Danışıq fəaliyyət forması kimi.**
  6. **Dinləmə formaları və dinləmə bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi.**
  7. **Çətin dinləyicilər**

*Mühazirə mətni mənimsənildikdən sonra tələbələr kommunikasiya mədəniyyətinin komponentləri, danışıq standartlarını bilmək və ünsiyyət məqsədəuyğunluğu prinsipinə riayət etmək, danışığın fəaliyyət forması, dinləmənin kommunikasiya növü olması, dinləmə formaları, dinləmə bacarıqlarının tək-milləşdirilməsi haqqında geniş məlumat əldə edəcəklər. Eyni zamanda, verbal ünsiyyət vasitələri (danışmaq, dinləmək, oxumaq və yazmaq) arasında dinləmənin aktiv mövqedə durmasını, lakin ayrılıqda götürdükdə dinləmənin də aktiv və passiv formalarının mövcudluğunu, kommunikasiya mədəniyyətinin normativ, kommunikativ, etik komponentlərdən ibarət olmasını öyrənəcəklər. Onlar həmçinin, dinləmənin iki növünün olmasını, kommunikasiya mədəniyyətinin əsas meyarlarını, işgüzar ünsiyyətdə qeyri-refleksiv və refleksiv dinləmə birləşməsinin vacibliyini də biləcəklər. Tələbə danışığın insan fəaliyyətinin bütün sferalarını əhatə etməsini öyrənəcək, kommunikativ motivin iki formada təzahür etməsini biləcək, öyrənəcək ki, insan sosial varlıq kimi ünsiyyətə möhtacdır, konkret məqamlara nitq fəaliyyəti ilə müdaxilə etmək tələb olunur. Həmçinin biləcək ki, danışıq vasitəsi ilə insan ətraf varlığın hadisə və proseslərinə öz aktiv münasibətini ifadə edir.*

Hər bir ünsiyyət növü üçün xüsusi dilçilik vasitələri (sözlər, qrammatik konstruksiyalar və s.), davranış taktikaları mövcuddur. Təcrübədə peşəkarlıq nitq ünsiyyəti prosesində uğur qazanmaq üçün zəruri şərtdir. Nitq fəaliyyətinin dörd növü var: onlardan ikisi danışıq, yazı; digərləri - dinləmək və oxumaqdır ki, bunlar sistemin tərkib hissələridir. Nitq fəaliyyətinin bu dörd növü nitq əlaqəsi prosesinin əsasını təşkil edir. Bundan əlavə, nitq fəaliyyəti bacarıqlarının formalaşma dərəcəsi dil- bilik səviyyəsini xarakterizə edir.

Ədəbi dil insan fəaliyyətinin siyasət, mədəniyyət, elm, sənədləşmə, qanunvericilik, rəsmi və qeyri-rəsmi ünsiyyət və şifahi sənət kimi sahələrinə xidmət edir. İnsan eyni dərəcədə iki və ya daha çox dil formasına sahib ola bilər (məsələn, ədəbi dil və ləhcə, ədəbi dil və məişət dili). Bu fenomen “diglossia” adlanır.

Ədəbi dilin əsas xüsusiyyəti standartlaşdırmadır. Norma dil elementlərinin vahid, ümumiyyətlə qəbul edilmiş istifadəsi, müəyyən bir dövrdə istifadə qaydalarıdır. Normalar elm adamları tərəfindən icad olunmur, onlar dildə baş verən müntəzəm proses və hadisələr, danışma təcrübəsi ilə dəstəklənir. Normanın əsas mənbələrinə yazıçıların əsərləri, medianın dili, ümumiyyətlə qəbul edilmiş müasir istifadə və dilçilərin elmi araşdırmaları daxildir.

Normalar ədəbi dilin bütövlüyünü və anlayışını qorumağa kömək edir, onu dialekt nitqinin, sosial jarqonun, yad dillərin axınından qoruyur. Dil normaları dəyişir. Bu, ayrı-ayrı fərdlərin iradəsi və istəyindən asılı olmayan obyektiv bir prosesdir. Tədqiqatçıların fikrincə, sosial dəyişikliklər ilə əlaqədar son onilliklərdə bu proses daha da güclənmişdir. Kritik dövrdə loqosfer, yəni nitq mədəniyyəti sahəsi əhəmiyyətli dərəcədə dəyişir və bu da öz növbəsində dil kollektivinin ictimai şüurunda dəyişiklikləri göstərir. Ədəbi norma çərçivəsində seçimlər mövcuddur. Bu obyektiv norma dəyişkənliyi ümumiyyətlə, dil inkişafı ilə əlaqələndirilir.

Ədəbi dilin inkişafı prosesində ləhcələrə və dilin digər funksional növlərinə doğru dəyişikliklər baş verir. Bir qayda olaraq, yazılı nitq normaları şifahi ifadədən daha erkən formalaşır. Hal-hazırda yazılı və şifahi nitqin yaxınlaşmasına meyil var.

Bir dil hadisəsi aşağıdakı xüsusiyyətlərlə xarakterizə olunursa, normativ sayılır: 1) dilin quruluşuna uyğunluq; 2) rabitə prosesində kütləvi və müntəzəm çoxalma; 3) ictimai təsdiq və tanınma. Nitq normasının formalaşmasında həm spontan, həm də şüurlu proseslər gedir. Spontanlıq yerli dildə danışanlarda müəyyən bir dil normasının kütləvi və müntəzəm istifadəsi ilə əlaqələndirilir. Dil və danışıq şüurlu olaraq qrammatika və lüğətlərdə üstünlük təşkil edən spontan dil normalarının "qanuniləşdirmə" və ya kodlaşdırma prosesləridir. Kodlaşdırma, yəni sosial təcrübə prosesində inkişaf edən hadisələrin fiksasiyası filoloqlar tərəfindən həyata keçirilir.

Qeyd edilənlər nitqdə kommunikasiya məqsədəuyğunluğu prinsipinə riayət etməyin zəruriliyini göstərir, bu səbəbdən danışma tərzi ünsiyyətin şərtlərinə və məqsədlərinə uyğun olmalıdır.

**Kommunikasiya mədəniyyəti.**

Danışıq standartlarını bilmək və ünsiyyət məqsədəuyğunluğu prinsipinə riayət etmək kommunikasiya mədəniyyətinin əsasını təşkil edir. Kommunikasiya mədəniyyəti üç: normativ, kommunikativ, etik komponentlərdən ibarətdir.

Kommunikasiya mədəniyyətinin əsas meyarları bunlardır:

1. **Kommunikativ məqsədəuyğunluq**. Düzgün danışmaq və ya yazmaq kifayət deyil, müvafiq kommunikativ situasiyalarda onlardan istifadə edə bilmək üçün söz və ifadələrin stilistik dərəcələri haqqında məlumatlı olmaq vacibdir.

2. **Bəyanatın düzgünlüyü**. Bu konsepsiyada iki cəhət: a) reallığı əksetdirmə prosesindəki dəqiqlik və b) fikirlərin bir sözlə ifadə edilməsindəki dəqiqlik fərqlənir. Birinci cəhət nitqin həqiqiliyi ilə əlaqədardır (doğru və ya yanlış). İkinci aspektdə aşağıdakı çatışmazlıqlar mümkündür: konkretliyin olmaması, qarışıqlıq.

3. **Təqdimatın ardıcıllığı**. Bəyanat reallığın məntiqini, düşüncə məntiqini əks etdirməlidir və nitq ifadəsinin məntiqi ilə xarakterizə olunmalıdır. Məntiqi düşüncə gerçəklik faktlarını və əlaqələrini (səbəb - nəticə, fərq - oxşarlıq və s.) əks etdirməlidir. Nitqi ifadəetmə məntiqinin pozulması yazılı mətnin paraqraflara səhv bölünməsində də özünü göstərir.

4. **Kommunikativ estetika**. Bu, insanın şərəf və ləyaqətini təhqir edən ifadə vasitələrinin ədəbi dil tərəfindən rədd edilməsində özünü göstərir.

**5. Uyğunluq.** Müəyyən dil vasitələrinin aktuallığı həmsöhbətin şəxsiyyətinin kontekstindən, vəziyyətindən, psixoloji xüsusiyyətlərindən asılıdır. "Asılmış adamın evində ipdən danışmırlar" deyimi bu prinsipin mahiyyətini çox yaxşı əks etdirir.

**Dinləmə mədəniyyəti.** Dinləmə də danışmaq prosesi kimi insanın fəaliyyət formalarından biridir. Məhz buna görədir ki, eşitmək və dinləmək öz təbiətinə görə eyniləşdirilə bilməz. Qeyd edik ki, biz hətta özümüz istəmədikdə belə çox şey eşidirik. Bu sıraya çoxsaylı səslər də daxil edilərsə, insanın həqiqi mənada səslər dünyasında yaşadığı şübhə oyatmamalıdır. Lakin qulaq fasiləsiz olaraq kənar səslərin təsirinə məruz qaldığından, özünəməxsus uyğunlaşma prosesi baş verir. Daha doğrusu, səslər burulğanında “eşitməzlik” effekti yaranır. Belə olmasaydı, bəlkə də insan çox şey eşitdiyindən havalanardı. Əhəmiyyətinə vardığımız hər bir səs (danışıq) bizim üçün informasiya mənbəyi rolunda çıxış edirsə, bu, artıq dinləməyə sövq edir.

Dinləmə insanın şüurlu fəaliyyətidir, özünəməxsus cəhddir. Bu cəhd sosial varlıq olan insanın informasiyaya olan ehtiyacından və yaxud gerçəkliyin hadisə və proseslərə təsir etmək istəyindən irəli gəlir. Dinləmədə həmçinin, tərəflərin bir-birinə olan münasibəti öz (həmfikirliliyi, daxili rəğbət hissi, ikrah və s.) əksini tapır. Bu bir həqiqətdir ki, istəsək də, istəməsək də dinləmə bizim hər birimiz üçün həyati zərurətlərdən biridir. Elm sübut etmişdir ki, insan ünsiyyətinin dörddə üçü danışma və dinləmənin payına düşür. Qeyd edək ki, verbal ünsiyyət vasitələri (danışmaq, dinləmək, oxumaq və yazmaq) arasında dinləmə aktiv mövqedə durur. Lakin ayrılıqda götürdükdə, dinləmənin də aktiv və passiv formaları mövcuddur.

Məşhur filosof Leybins yazır ki, “... Mən lap qatı düşmənimi dinləməyə iyirmi mil də yol qət etməyə hazıram, təki ondan nəsə öyrənə bilim”.

Doğrudur, öyrənmək üçün dinləmək vacibdir, lakin əsas şərt deyildir. Misal üçün hər hansı bir informasiyanı qəzet (jurnal, kitab) səhifəsindən oxumaqla və yaxud bir hadisəni canlı müşahidə (stadionda futbol oynuna baxarkən) müşahidə etməklə öyrənmək olar. Bu, onu təsdiqləyir ki, dinləmədən savayı, digər vasitələr də anlaşma vasitəsi kimi önəmli ola bilər. Lakin insan fəaliyyətinin elə sferaları var ki, canlı danışıqsız keçinmək qeyri-mümkündür. Danışıq varsa, deməli, adresat (dinləyici) də var. Qarşıqlı anlaşma üçün danışıq fəaliyyəti kimi dinləmə fəaliyyəti də zəruri ehtiyacdan doğur.

Odur ki, bir şox hallarda ünsiyyət ikitərəfli yolla müqayisə olunur. Hər hansı problemin yoluna qoyulmasında qarşılıqlı cəhd tələb olunduğundan, dinləyən tərəf də öz rolunu oynamalıdır. Bəzən belə güman olunur ki, dinləyən tərəf passiv tərəfdir. Əslində, bu yanlış qənaət dinləmə mədəniyyəti ilə ziddiyyət təşkil edir. Çünki insan hətta “ağzına su alıb “ susduqda da nitqin predmetinə münasibəti sıfıra bərabər tutulmamalıdır. Ola bilər ki, qeyri-verbal vasitələrdən istifadə etməklə, dinləyici deyilənləri təsdiqləsin, öz razılığını, narazılığını müxtəlif jestlərlə ifadə etsin.

Danışmaq və yaxud dunləmək prosesi konkret halda insanın qarşılıqlı sosial münasibətlər sisteminə qatılması deməkdir. Lakin bu iki subyekti bir-birindən fərqləndirən odur ki, ünsiyyət məqamında dinləyicinin daxili varlığına hakim kəsilən fikirlər, nitqin predmetinə olan münasibəti daxili nitq formasında olduğundan, kənar təsirlərdən tam mühafizə oluna bilir və subyektin nəzarəti altında qalır. Odur ki, dinləmə və daxili nitq anlayışları arasında birbaşa bağlılıq mövcuddur.

Şifahi nitq kodlaşdırılmış prosesdirsə, dinləmədə kod sistemi təfəkkürün kodlaşmasıdır. Bir halda ki, nitq təfəkkürlə bağlıdır, deməli, daxili nitqin (dinləmənin) şifahi nitqə çevrilməsi real və hər dəqiqə gözlənilən hadisədir.

###### Dinləmənin formaları. Son dövrlər dinləmənin çoxsaylı formaları sırasında kişisayaq və yaxud qadınsayaq dinləmə formalarından daha tez-tez danışılır. Bu səpkili yanaşmanın əsasında çoxillik müşahidələrlə yanaşı, bir sıra cinsi xüsusiliklər və mentalitet faktorları durur. Etiraf olunmalıdır ki, bütün hallarda dinləmə prosesində qadınların müsbət keyfiyyətləri kişilərdən yaxşı mənada qat-qat yüksəkdir. Belə məlum olur ki, incə məxluq həm də olduqca həssasdır. Bu həssaslıq qadınların empatik dinləməyə daha üstünlük verməsi ilə müşahidə olunur. Empatik dinləmə həm də qadınların sosial rollarının (tərbiyəçi, həkim, psixoloq və s.) müəyyənləşdiril­məsində əhəmiyyətlidir. İngiltərənin keçmiş baş naziri, siyasət səhnəsində «dəmir ledi» kimi tanınan Marqaret Tetçer ən çətin danışıqların qadınlara həvalə olunmasını tövsiyə edərkən, yəqin ki, yuxarıda sadalanan keyfiyyətləri nəzərdə tuturdu.

Azərbaycan diplomatiyası tarixində də hələ orta əsrlərdə qadın diplomatların adlarına rast gəlmək mümkündür. Ağqoyunlu hökmdarı Uzun Həsənin anası Sara xatun və arvadı Dəspinə xatun danışıqlar aparmaq məharəti ilə ad qazanmışdılar. Sonrakı dövrlərdə də Azərbaycan qadını öz məharəti ilə hətta avropalıları heyran etmişdir. Fransız səyyahı, etnoqrafı və yazıçısı Aleksandr Düma (Düma ata) Bakıda xan qızı Xurşudbanu Natəvanla görüşünü və danışıqlarını çox məharətlə qələmə alaraq yazır ki, bu ailədə çox ciddi nizam-intizam vardı. Uşaqlar böyüklərin yanında danışmağı ar bilirdilər. Evin xanımı əsl zadəgan mənsəbli idi.

Doğrudur, diplomatiya səhnəsində qadınlara bir o qədər də geniş meydan verilməyib. Müasir günümüzün müşahidələri qadınların xarici əlaqələr və diplomatiya sferalarında fəaliyyətinin gücləndiyini təsdiqləməyə imkan verir. Son dövrlər səfirlər sırasında qadınların say artımı bu tipli proqnozların gerçəkliklə uyarlı olduğunu təsdiqləyir. Azərbaycan Respublikasında akkreditə olunan səfirlərdən bir çoxu (Misir Ərəb Respublikası, Fransa Respublikası, İsveç Krallığı, İtaliya Respublikası və s.) qadındır. Bir qədər öncə Pakistan İslam Respublikasının səfirliyinə xanım Asma Anisa başçılıq etmişdir. O cümlədən, Azərbaycan Respublikasının Fransadakı ilk səfiri xanım Elenora Hüseynova olmuşdur.

Göründüyü kimi, artıq Şərq dünyasının da qadınları beynəlxalq əlaqələr və dövlətlərarası münasibətlərdə öz gücünü sınamaqdadır. Əlbəttə ki, bütün bunları qadınların empatik dinləmə tərzinə görə kişiləri üstələməsinin nəticəsi kimi qəbul etmək yanlış təsəvvürdür. Qadınlar həm də nitq (ünsiyyət) mədəniyyətinə görə nəzərəçarpacaq üstünlüklərə malikdirlər. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin xanımı Mehriban Əliyevanın YUNESKO-nun «Xoş məramlı səfiri» kimi ictimai, siyasi, diplomatik fəaliyyəti deyilənlərin əyani təsdiqidir.

Mürəkkəb psixofizioloji hadisə olan nitq prosesini dinləməsiz dəyərləndirmək çətindir. Belə bir qənaət formalaşıb ki, kişilər yalnız 15-20 saniyə müddətində diqqətcil olurlar. Sonrakı anlarda onlar daxilən nitqin predmetinə müdaxilə etmək üçün məqam axtarırlar. Bu o deməkdir ki, kişilər refleksli dinləməyə meyillidirlər. Odur ki, kişilər qadınlarla ünsiyyətdə bir qədər çətinlik çəkirlər. Halbuki, kişi kişi ilə danışdıqda dinləmə tərzi eyni olduğundan, qeyri-normal, etik tələblərə cavav verməyən elementlər müşahidə olunmur və yaxud az müşahidə olunur. Qadın qadınla ünsiyyətdə olduqda da belədir. Müşahidələr göstərir ki, kişilər qadınların sözünü iki dəfə çox kəsirlər. Şübhəsiz ki, bu, olduqca pis və etikadan kənar bir vərdişdir və hər kəs bu vərdişdən can qurtarmaq üçün əlindən gələni etməlidir.

Qeyd edək ki, ünsiyyət aktında tərəflərin bir sıra əlavə keyfiyyətləri də müşahidə olunur. Lakin diplomatiya sahəsində danışıqlar, görüşlər, söhbətlər əsasən reqlamentləşən olduğundan, vaxt bölgüsü öz-özlüyündə müəyyənləşmiş olur. Bir anlıq etimadnamə təqdim olunması mərasimini, yaxud protokol görüşlərini göz önünə gətirsək, deyilənlərin əlavə şərhə heç bir ehtiyacı olmaz.

Beləliklə, kişilərin qadınlarla ünsiyyəti daha böyük etik tələblər qoyur. Bu tələblərin ağırlığını isə kişilər öz çiyninə götürməyi bacarmalıdır. Digər tərəfdən, dinləmə həm də məkan anlayışı və bu zaman tərəflər arasındakı münasibətlərlə izah olunmalıdır. Danışan və dinləyənin bir-biri ilə müəyyən məsafədə ünsiyyət aparması etik meyarlara tuş gəlməlidir. Xüsusilə qadınlarla ünsiyyətdə bu faktorlara xüsusi diqqət tələb olunur.

***Danış, görüm sən kimsən.***

***Sokrat***

Bəşər öz təkamül yolunda “Daş dövrünü” də, “Təbaşir dövrünü” də yaşayıb. Gələcək nəsillərin bizim yaşadığımız indiki dövrü necə adlandıracağını qəti bilməsək də, «danışan adam» (homo loquens) dövrünün sakinləri olduğumuza şübhəmiz olmamalıdır. Elmi-texniki tərəqqi, güclü informasiya sistemləri, yeni və müasir texnologiyalar da, çox təəssüf ki, insanları danışmaq əzabından xilas etməkdə acizdir. Hər birimizə ilahidən qismət payı olan danışmaq qabiliyyəti ən etibarlı vasitə kimi həyatın dolanbaclarında bizi addım-addım müşaiyət edir və insanlıq zirvəsinə çəkir.

**Danışıq insan fəaliyyətinin bütün sferalarını əhatə edir**. Bu zaman danışıq yardımçı vasitə yox, insanın konkret fəaliyyətindən asılı olaraq formalaşan məqsədyönlü və şüurlu prosesdir. Məzmun planında danışıq insanın fəaliyyət dairəsini əks etdirir. Məhz bunun nəticəsi olaraq, hər kəs öz nitqini fəaliyyət dairəsinə daxil olan dil vahidləri üzərində qurmalı olur. Bəzən məcazi mənada nitqlə bağlı ən böyük peşənin elə həyatın özü olduğu bildirilir. Bu fikirlə razılaş- saq, onda belə bir nəticə çıxarmalıyıq ki, nitq həyatın nəbzidir.

Onu da qeyd etmək lazımdır ki, bəzi peşə sahələrində və fəaliyyət sferalarında dil (nitq) fəaliyyətin əsasında durur. Deyilənə nəşriyyat redaktorunun, jurnalistlərin, dil-ədəbiyyat müəlliminin və s. işi misal ola bilər. Elə sahələr də mövcuddur ki, dil(nitq) vasitə kimi fəaliyyətin qurulması, inkişaf etdirilməsinə xidmət göstərir. Siyasi fəaliyyət sferası, dövlət idarəçiliyi, diplomatik fəaliyyət sahəsi birbaşa nitqlə (ünsiyyətlə) bağlıdır. Elə bu səbəbdən diplomatiya «Danışıqlar aparılması sənəti» (Jül Kombon) kimi dəyərləndirilir. Bu sahə ilə bağlı olan mütəxəssislər haqlı olaraq qeyd edirlər ki, «…Diplomatın ümumi mədəniyyəti, yüksək intellektual səviyyəsi, bir neçə dil bilməsi olduqca zəruridir. Ancaq diplomatların dildən istifadə etmək bacarığı, etiket duyumu, ünsiyyət çevikliyi, qarşı tərəfin fikirlərini oxuya bilmək məharəti siyasətçilərdən də yüksək olmalıdır».

Diplomatik fəaliyyətin özünəməxsusluğu daha çox beynəlxalq münasibətlər, dövlətlərarası əlaqələr və diplomatiya ilə bağlı termin və anlayışların nitqə yol açmasına şərait yaradırsa, tutaq ki, səhiyyə sahəsində, məişət xidməti sferasında və s. çalışanlar üçün bu, köklü şəkildə fərqlidir. Buradan belə nəticə çıxarmaq lazımdır ki, danışıq nitq prosesinin bir forması kimi, sərbəst proses deyildir. Danışıq fəaliyyət formasıdır. Bu fəaliyyət nitq fəaliyyəti olduğundan, digər fəaliyyət formalarından çeşidlidir. Bunlardan ən əsası danışığın motivlə bağlılığıdır. Bu, o deməkdir ki, insanın danışması ixtiyari deyildir. Bunun üçün hansısa daxili tələbat(ehtiyac, zərurət), yəni motiv olmalıdır. Ümumiyyətlə, insanın digər fəaliyyət formaları üçün də motivlər zəruridir. Lakin kommunikativ motiv iki formada təzahür edir:

* 1. ***İnsan sosial varlıq kimi ünsiyyətə möhtacdır.***
  2. ***Konkret məqamlara nitq fəaliyyəti ilə müdaxilə etmək tələb olunur.***

Birinci halda motivləşmə ümumi “kommunikativ motivləşmə” adlandırılır və ikincisi üçün baza rolunu oynayır. İkinci hal isə «situativ motivləşmə» adlandırılır. Bu da nitqin məqamdaxili hadisə olması ilə bağlıdır.

Danışıq vasitəsi ilə insan ətraf varlığın hadisə və proseslərinə öz aktiv münasibətini ifadə edir. Aktivlik isə yalnız insan danışan zaman deyil, dinləyici qismində çıxış etdikdə də təzahür edir. Əks halda, normal ünsiyyət aktı, qarşılıqlı anlaşma baş tuta bilməz. Hətta danışmadıqda belə, insanın varlığında daxili bir aktivlik yaşayır və bu aktivlik hər dəqiqə nitq fəaliyyətinə sövq edə bilər. Nitqin predmetinə dinləyici biganə deyilsə, bu zaman, təbii ki, emosional münasibət oyanır. Bu isə subyektin ünsiyyət prosesinin iştirakçısına çevrilməsi ilə nəticələnir.

**Danışıq məqsədlidir.** Yalnız danışıq ünsiyyətə xidmət etdikdə məqsəd əldə oluna bilər. Bu, o deməkdir ki, hansısa bir kəs öz-özlüyündə müəyyən bir hadisə və yaxud proses haqqında götür-qoy edirsə, təkbaşına danışırsa, hər hansı ünsiyyətdən söhbət gedə bilməz. Bu, yalnız daxili nitq və yaxud psixoloji bir hadisədir. Ünsiyyət məqamında danışanın məqsədləri çoxsaylı ola bilər. Misal üçün, qarşı tərəfə təsir göstərmək, təhrik etmək, müsahibini inandırmaq, güldürmək və s. Bu, eləcə də nitqin funksiyalarının çoxluğundan, sosial varlıq olan insanın məqamlar daxilində rollarının müxtəlifliyindən irəli gəlir. Başlıca məqsəd isə ünsiyyət aktında informasiyanın ötürülməsi və əldə olunmasıdır.

Bütün bunları kommunikativ məqsəd də adlandırmaq olar. Ünsiyyət «…insanın insan tərəfindən cilalanması» (K.Marks) prosesi olduğundan, kommunikativ məqsəd hər hansı informasiyanın ötürülməsi ilə məhdudlaşa bilməz. Danışığın məqsədliliyi birbaşa taktika və strategiya ilə bağlıdır. Strategiya ümumi məqsədin gerçəkləşməsi üçün danışanın seçdiyi xətt, taktika isə strategiyadan asılı olan məsələlərin realizasiyasıdır.

Müsahibinə təsir göstərmək üçün danışan gözəl danışmağı bacarmalı, məqama uyğun deyim tərzini nizamlamaqda çeviklik nümayiş etdirməlidir. Düzgün seçilmiş strategiya son nəticədə kommunikativ məqsədin uğuruna yol açmalıdır.

Hər kəsə məlumdur ki, fikir daha aydın, mütəşəkkil surətdə danışıq dilində ifadə olunur. Bunun səbəbidir ki, insanlar bir-birini başa düşmək üçün görüşüb danışmağa üstünlük verirlər. Dövlətlərarası münasibətlərin qurulmasında və inkişaf etdirilməsində də canlı danışıqlar ən önəmli vasitələrdən biri, daha doğrusu, ən başlıcasıdır. Müasir dünyamızda baş verən proseslərə bir anlıq diqqət tuşlamaqla, danışıqların taleyüklü problemlərin həllində oynadığı rolun nə dərəcədə böyük olmasının şahidi olarıq.

Ə.Dəmirçizadənin göstərdiyi kimi, «…İnsanlar arasında ünsiyyət çox müxtəlif şəraitdə, müxtəlif tərzdə və müxtəlif məzmunda olur. Buna görə danışıq da, nitq də müxtəlif çalarlıqlarda təzahür edir. Danışıq iki şəxs arasındamı olur, yoxsa bir şəxs yığıncaqdamı nitq söyləyir, auditoriyada muhazirəmi oxuyur, sinifdə dərsmi deyir, yaxud bir şəxs radiodamı, televiziyadamı çıxış edir? Danışan kimdir və kimə müraciət edərək danışır? Danışan qocadırmı, cavandırmı, uşaqdırmı, müsahiblər tanışdırmı, yoxsa tanış deyildirlər? Danışanların savad və təhsilləri necədir, ixtisasları nədir, nə haqda danışırlar, elmi məsələlərdənmi söhbət gedir, məişət məsələlərindən danışıqmı aparılır? Danışan müəyyən məsələni, fikri sübut etmək üçünmü danışır, yoxsa gördüklərini, eşitdiklərini, bildiklərini sadəcə nəql edir?».

Razılaşaq ki, yuxarıdakı deyilənlərdə, həqiqətən, nitqin (ünsiyyətin) çox mürəkkəb bir psixofizioloji hadisə olaraq çoxsaylı funksiyalara malik olduğu, məqam və şəxsiyyət faktorlarının təsiri altında formalaşdığı, ehtiyacdan doğduğu və məqsədli olması, nəticənin əldə olunması üçün müvafiq forma və vasitələrin seçilməsi çox uğurla əlaqələndirilmişdir.

Bütün bu cəhətlərin ardıcıllıqla öyrənilməsi və tədqiqi hər bir insanın bu fəaliyyət növündən faydalanmasına təminat verə bilər. Təbii ki, bütün bu məsələlər dil, nitq və nitq mədəniyyəti anlayışlarının kompleks şəkildə baxılmasını tələb edir.

***Varımı talan edin, bircə dilimə toxunmayın. Çox keçməz yenə hər şeyi özümə qaytararam.***

***C.Uebster ( ingilis dramaturqu)***

Nitq mədəniyyəti məsələlərindən danışarkən ilk öncə dil və nitq probleminə nəzər salmaq lazımdır. Qeyd edək ki, haqqında söz açacağımız problem elmdə yeni deyildir. Dil və nitq anlayışlarının qoşa və yaxud ayrılıqda baxılması nitq mədəniyyəti üçün də əhəmiyyətlidir. Lakin hər vaxt mövcud olmuş və indinin özündə də mövcud olan çeşidli yanaşmalar üzündən nitq mədəniyyətinin predmeti və ona qoyulan tələblər konkretlikdən hələ bir qədər uzaqdır. Ən yaxşı halda, nitq mədəniyyəti problemi yalnız ayrı-ayrı dil vahidlərinin (sözlərin) nitq prosesində necə tələffüz olunması tələbi kimi ortaya qoyulur və dilin ictimai hadisə olaraq yerinə yetirdiyi çoxsaylı funksiyalar nəzərdən kənarda qalır.

Onu qeyd edək ki, ərəbcədən alınmış «mədəniyyət» kəlməsinin kökündə «şəhər» anlamı durur. Əslində isə bu anlayış insan fəaliyyətinin bütün sahələrini əhatə edir və «nitq mədəniyyəti» ifadəsindəki «mədəniyyət» anlayışına birbaşa dildən istifadə olunması, ünsiyyət qurmaq qabiliyyəti, dil vasitəsi ilə fikri çatdıra bilmək, məqsədə nail olmaq, problemlərin həllinə təsir göstərə bilmək bacarığı daxildir.

Nitqə verilən tələblər qədimdən bu günümüzə qədər düşündürücü olmuş, onun kommunikativ keyfiyyətləri ilə qeyri -kommunikativ elementlərinin vəhdəti nəzərdən yayınmamışdır.Təəssüf ki, nitq haqqındakı təsəvvürlər nitqin dəqiqliyi, saflığı, münasibliyi anlayışlarına işıq salınması ilə tamamlanmışdır. Dilçilik meyarlarına görə:

Dil - ünsiyyətin işarələr sistemi və yaxud, ünsiyyət işarələrinin sistemidir.

Nitq - dil işarələrinin informasiyanın tələbinə müvafiq olaraq, onun qanunauyğunluqları ilə düzülüşüdür.

Nitq mədəniyyəti insanın müxtəlif məqamlarda ünsiyyət məqsədi ilə dildən məqsədyönlü və çətinlik çəkmədən istifadə olunmasına təminat verən biliklərin və vərdişlərin toplusudur.

Əgər biz ayrı-ayrılıqda göstərilənləri bir qədər də xırdalasaq, onda dilin ictimai hadisə olduğuna xüsusi diqqət tuşlanmalıdır. Bəs ictimai hadisə nədir? Bu suala birmənalı cavab tapmaq çətin olduğundan, M.Əfəndiyevin « …ictimai hadisə dedikdə, təbiətdə, cəmiyyətdə, fərdlərin davranışında və özündə müəyyən dəyişiklikləri şərtləndirən, qarşılıqlı əlaqə daşıyan davranış fəaliyəti başa düşülür» fikri ilə qənaətlənirik. Dilin təbiətinə bu cür yığcam münasibət onunla əsaslandırılır ki, dil cəmiyyətə xidmət edir. Təbii ki, cəmiyyətə xidmət edən hadisələr də çoxdur.

Onlara da ictimai hadisələr sırasında baxılmalıdır. Lakin ictimai hadisə kimi dil digər ictimai hadisələrdən fərqlidir. Çünki insanların ümumi ünsiyyəti ictimai hadisə kimi dərk olunan səsli dil vasitəsi ilə təmin olunur.

Nitq üç terminoloji mənada baxıla bilər:

* 1. Nitq eyni bir dil kollektivinin üzvləri ilə əlaqə üçün danışanların dildən istifadə etməsidir.
  2. Nitq dil vasitəsi ilə ünsiyyət növüdür.
  3. Nitq sırf qrammatik və sintaktik kateqoriyadır.

Nitq hadisəsini akademik L.V.Şerba danışıq və anlaşma mexanizmi kimi başa düşürdü və bunu psixofizioloji hadisə kimi qiymətləndirirdi. Bu sırada professor A.Axundovun «Nitq insanlar arasında dil vasitəsilə həyata keçirilən fikir mübadiləsi və ünsiyyət prosesidir» fikri daha uğurlu səslənir. Bəşəriyyət tarix boyu öz fikir və duyğularını bütün əlvanlığı və mürəkkəbliyi ilə əks etdirmək üçün dildən istifadə etmiş və bu istəklə yardımçı vasitələr axtarışında olmuşdur.

Əslində yuxarıda verilən tərifin özündə də «Nitq mədəniyyəti nədir?» sualına cavab bitkin deyildir və bu suala birmənalı cavab axtarmağın özü də xeyli çətindir. XX əsrin tanınmış filosofu və riyaziyyatçısı B.Rassel riyaziyyata tərif verməyə nə qədər baş sındırsa da, sonda «Riyaziyyat riyaziyyatın məşğul olduğu hər şeydir» fikri üzərində dayanmışdı.

Əgər «Nitq mədəniyyəti nədir?» sualına Rasselsayaq cavab versək, onda «Nitq məddəniyyəti nitq mədəniyyətinin məşğul olduğu hər şeydir» cavabına haqq qazandırmalıyıq.

Diqqətlə araşdırsaq, ilk səslənmədə bir qədər yayğın təsir bağışlayan cavabda gizli bir həqiqətin yaşadığını müəyyənləşdirə bilərik. Çünki insan fəaliyyətinin elə bir sferası yoxdur ki, orada dildən istifadə olunmasın və bu zaman nitq mədəniyyəti ilə bağlılıq tələb olunmasın. Yanaşma tərzinə gəldikdə isə birmənalı şəkildə nitq mədəniyyətinin elmi- nəzəri bilgilər və praktik fəaliyyət forması olduğu ilə razılaşmalıyıq. Bizim bu fikrimizi hansısa bir unikal(qeyri-adi) təsadüf kimi qəbul etməməliyik. Digər sahələrdə də, misal üçün təbabətdə, pedaqogikada və s. sahələrdə də belədir. Hətta sırf nəzəri elm sahələri saydığımız fəlsəfə və riyaziyyat da təcrübədən tam təcrid oluna bilməz.

Hələ Qədim Yunanıstanda və Qədim Romada formalaşan məktəblər natiqlik məharətinin nəzəri və praktik problemlərinə qismən aydınlıq gətirsə də, bu günümüzə qədər dilin, nitqin və ünsiyyətin vəhdəti, sosial təbiəti sonadək açılmamışdır. Belə qənaətə gəlmək lazımdır ki, dildən məqsədyönlü istifadə olunmasında xüsusi bilgilər vərdişlərsiz yetərli sayıla bilməz. «Nitq mədəniyyəti təfəkkür tərzidir, insanlar arasında ünsiyyət mədəniyyətidir».

Odur ki, nitq mədəniyyətinə yalnız sosial sifariş kimi deyil, həm də fəaliyyət forması kimi baxılmalıdır. Təbii ki, bu tipli fəaliyyət forması birbaşa insanın fəaliyyət sferasının təsiri altında baş verir. Müxtəlif fəaliyyət sferalarında insan hər hansı nəticənin əldə olunması üçün ən müxtəlif əmək alətlərindən, qurğu və mexanizmlərdən istifadə etmək imkanına malik olduğu halda, elə fəaliyyət sferaları da mövcuddur ki, bütün ağırlıq yalnız nitqin (dilin) üzərinə düşür. Bu sırada dövlətlərarası münasibətlər, xarici siyasət və diplomatiya ayrıca qeyd olunmalıdır.

Təsadüfi deyildir ki, diplomatiyanı «Danışıqlar aparılması haqqında elm» (Q.Martenes), «Müstəqil dövlətlərin xarici siyasətində ağıl və taktın tətbiqi»(E.Satou), yaxud «Dövlətlərin münasibətlərində qarşılıqlı maraqlar haqqında elm» (Qarden) kimi dəyərləndiriblər. Bu, bir həqiqəti açıqlayır ki, diplomatik fəaliyyət yalnız danışıqlar deyil, çoxsaylı dinc metodlar, şərtlər və əməli tədbirlər toplusudur, dövlətin xarici siyasət kursunun gerçəkləşməsi vasitəsidir.

Lakin bu fəaliyyət sferasında dildən(nitqdən) istifadə olunması aparıcı mövqedə durur. Çünki gündəlik diplomatik fəaliyyətdə istifadə olunan sənədlərin hazırlanması, görüşlər və səfərlər zamanı danışıqlar aparılması həm yazılı, həm də şifahi nitqdən istifadə olunması deməkdir. Odur ki, nitq mədəniyyətinin öyrənilməsi xarici siyasət və diplomatiya sahəsində uğurlara təminat verə bilər. Onu da yadda saxlamaq lazımdır ki, diplomatiya dili diplomatik fəaliyyət sferasında dildən istifadə olunması incəlikləri, daha doğrusu nitq mədəniyyəti ilə eynilik təşkil etmir.

Prof. M.Adilov göstərir ki, «…dil vasitəsi ilə ünsiyyət xüsusi şəkildə nizamlanmış səs kompleksini tələffüz etməkdən ibarətdir». Səs kompleksləri dedikdə isə dil vahidləri, yəni sözlər nəzərdə tutulur. Təbii ki, ünsiyyət məqsədi ilə sözlər nitqə öz mənalarına görə seçilib daxil edilir və yalnız bundan sonra kommunikativ tələb ödənmiş olur. İnsan düşünəndə də, danışanda da dil vahidlərinə müraciət edir və eyni zamanda ətraf varlığın sirlərini, hadisə və proseslərini dərk edir, informasiya mübadiləsi aparır. Odur ki, dil ən başlıca kommunikativ vasitə olaraq qalır**.** Digər hansısa vasitələr onunla rəqabət aparmaq iqtidarında olmadığından, yalnız koməkçi vasitələr kimi nitqin zənginləşməsinə xidmət edirlər. Alimlər müəyyənləşdirmişlər ki, insanın vaxtının 70 faizini kommunikasiya (ünsiyyət) təşkil edir. Yuxarıdakı deyilənlərdən belə bir məntiqi nəticə çıxarmaq mümkündür ki, ünsiyyət yalnız dil vasitəsi ilə deyil, qeyri-verbal vasitələrlə də gerçəkləşə bilər. Bu zaman insanlar məna problemi ilə üzləşir və onu həll etməyə çalışırlar.

Adətən elmdə məna problemi o zaman qarşıya çıxır ki, insanların ünsiyyətində dil öz funksiyalarını icra edə bilmir. Əgər sözlərin bu və ya digər kontekstdə mənasını açıqlamaq mümkündürsə, qeyri-verbal ünsiyyətdə bu, olduqca çətindir. Yalnız müəyyən jestlər hamılıqla qəbul olunmuş mənalarda ünsiyyətə xidmət göstərmək iqtidarındadır.

Dilsiz hər hansı nitqdən söhbət gedə bilməz. Bəs «Dil nitqsiz mövcud ola bilərmi?» sualına necə cavab vermək olar? Bu, tamamilə mümkündür. Misal üçün, latın dili bir vaxtlar populyar dillərdən biri olmasına baxmayaraq, bu gün ünsiyyətdə istifadə olunmur.

Dilin və nitqin funksiyalarına diqqət yetirildikdə, bir daha aydın olur ki, kommunikativ funksiya dilin ən vacib funksiyasıdır. Halbuki, mürəkkəb psixofizioloji proses kimi bir sıra faktorların toplusu kimi özünü biruzə verir. Nitq dedikdə, biz həm də ünsiyyət faktoruna üz tutmalı oluruq. Ərəb dilində «insan» və «ünsiyyət» sözlərinin kökdaş olması fikri bir daha təsdiqləyir ki, insan ünsiyyətə möhtacdır. Bir sözlə, «Yalnız ayrı-ayrı fərdlərin nitqində dil öz həqiqi təsdiqini tapır» (V.Humbolt).

Dil ünsiyyət vasitəsi olmaqla, həm də fikri təcəssüm etdirmə alətidir. Bu, dilin ekspressiv vəzifəsi adlanır. Ekspressivlik həm də emosionallıq anlayışı ilə bağlıdır. Lakin bir çox hallarda bu iki anlayış qarışdırılır. Halbuki, ekspressivlik emosionallıqdan daha geniş anlayışdır və özündə həm emosionallığı, həm də intellektual və iradi başlanğıcı əks etdirir. Belə ki, «…ekspressiya nitqin ifadəli, rəngarəng və təsirli olmasının vacib şərtidir».

Dili işarələr sistemi, nitqi isə bu sistemin təzahürü kimi dəyərləndirməklə, nitq mədəniyyəti ilə bağlı sualları cavablandırmaq olar. Qeyd edək ki, bu suallara cavab verilməsi o qədər də asan deyildir. Ən azı ona görə ki, nitqin dəyərləndirilməsi üçün tətbiq olunan meyarların heç biri universal sayıla bilməz.

Nitq mədəniyyəti problemi bu və ya digər dərəcədə normativlik anlayışı ilə də bağlıdır. Bu zaman müəyyən tarixi şəraitdə nitqin bu dildə danışanların tələblərinə nə dərəcədə uyarlı olduğu ön plana çəkilir. Normativlik anlayışı isə bildiyimiz kimi, nitqin dəqiqliyi, səlisliyi, aydınlığı və s. kimi keyfiyyətləri özündə birləşdirir. Normativlik və norma nitq mədəniyyətinin zəruri anlayışlarıdır. Şəksiz ki, norma nitq fəaliyyətinin tənzimləyicisi, özü də qaçılmaz və zəruri tənzimləyicisidir. Bununla belə, yetərincə tənzimləyicilik qabiliyyətinə malik deyildir.

Yalnız normalar daxilində ünsiyyət qurulsaydı, onda onun heç bir digər keyfiyyətindən (yaxşı, pis, təsirli, təsirsiz və s.) və təbii ki, hər hansı formada nitq mədəniyyətindən də danışmaq yersiz görünərdi. Həqiqi vəziyyət isə belədir ki, norma yalnız quruluş baxımından nitq mədəniyyətinə daxildir. Həqiqətən, ola bilər ki, nitq norma baxımından bütün tələblərə cavab versin (söz birləşmələri və cümlələr düzgün qurulsun), lakin məntiqi baxımdan ziddiyətli olsun, və yaxud əksinə. Odur ki, nitq mədəniyyətində «normativlik faktoru» daha güclüdür. Lakin belə vəziyyət sərbəstlik kimi başa düşülməməlidir.

***Əvvəlki sonrakının nə deyəcəyini bilməz.***

***Atalar zözü***

İnsan onu əhatə edən obyektiv varlığın (gerçəkliyin) predmet, hadisə və proseslərini müşahidə etdikcə, bunları öz beynində əks etdirir, necə deyərlər, bunların sözlü təsvirlərini yaradır, fikir donu geyindirir. Yalnız bundan sonra artıq özününküləşdirdiyi fikri (məlumatı, informasiyanı, biliyi) dil vasitələrindən istifadə etməklə başqalarına ötürə bilir. Bəzən belə mülahizələr söylənilir ki, ünsiyyət prosesində qarşılıqlı anlaşma tərəflərin fikirlərinin üst-üstə düşməsi deməkdir.

Bu deyilənlərlə yalnız qismən razılaşmaq olar. Çünki fikir yalnız onun daşıyıcısına bəllidir, onun fərdilikləri sonadək açıqlana və yaxud mənimsənilə bilməz. Məşhur alman psixoloqu və dilçisi Qottlob Freqe öz məqalələrinin birində bu fikri açıqlayaraq yazmışdır: «Mineroloqla müqayisədə mənim vəziyyətim xeyli çətindir: Onun imkanı var ki, dağ kristalını söhbətdaşına göstərə bilsin. Mən isə fikri oxucuların ovcuna qoyub deyə bilmərəm: alın, onu yaxşı-yaxşı nəzərdən keçirin. Mənim gücüm ona çatır ki, özlüyündə duyulmayan fikri duyulan dil qabığında oxucuya təqdim edim».

Bəli, fikri çatdırmaq problemi, hətta bunun üçün tələb olunan işarələr sistemi(dil) mövcud olduqda da, xeyli çətindir. Fikri ifadə etmək və ifadə edilmiş fikri anlamaq nə deməkdir? Ümumiyyətlə, dildə işlənən «fikri çatdırmaq», «fikrini almaq», «fikrinə şərik çıxmaq» və s. kimi ifadələr məcaz kimi işlənir və elmi əsasa malik deyildir. Anlaşma insanın beynində müəyyən fikrin yaranması deməkdir. Lakin dinləyənin beynində yaranmış fikrin danışanın fikrinə müvafiqlik dərəcəsi müxtəlif ola bilər. Fikir şüur faktıdır, təfəkkür prosesinin məhsuludur. Fikrin sürətinin nitq tempindən (sürətindən) 3-4 dəfə yüyrək olduğu alimlər tərəfindən təsdiqlənmişdir. Bu prosesdə bir çox faktorlar(həyat təcrübə- si, bilgilər, fəaliyyət sferası və s.) rol oynayır.

Fikir və dil məsələlərinə münasibət tədqiqatçıların daim diqqət mərkəzində olmuş və bu prosesi sxemləşdirmək cəhdləri də təqribən nitqə verilən tərifi tamamlamışdır. Beləliklə, nitq fikirlə, həmin fikri ifadə etmək üçün zəruri olan dil vahidlərinin vəhdətindən yaranmış idrak (qavrayış) obyektidir. Biz N.Əhmədlinin təqdim etdiyi sxemə müraciət etsək, deyilən fikir N=F+D (N- nitq, F- fikir, D-dil) şəkllində təsəvvür olunmalıdır.

Obyektiv gerçəklik



**Danışanın ( yazanın) beyni**

**D**

**FФ**

**N**

**D**

**N**

**F**

D**inləyənin (oxuyanın) beyni**

Nitqin fəaliyyət forması olaraq davranışda gerçəkləşməsi amerikan dilçisi Leonard Blumfildin diqqətindən yayınmamışdır və o bu ardıcıllığı sxemləşdirməyə cəhd göstərmişdir: Bu sadə sxemdə üç simvoldan istifadə olunmuşdur: S – siqnal, F– fəaliyyət, N – nitq, S – F (fəaliyyət şəklində reaksiya) S – N (nitq şəklində reaksiya).

Təfəkkür gerçəkliyin əks olunmasının ali formasıdır və bir-biri ilə sıx bağlı olan çox müxtəlif idraki və emosional- iradi elementlərin bütöv sistemidir. Təfəkkür həmişə subyektiv olmaqla, obyektiv aləmin subyektiv obrazıdır. Daha doğrusu, insanın obyektiv aləmə münasibəti təfəkkür tərzində öz əksini tapmış olur. Bu münasibət özünüifadə vasitəsi saydığımız nitqdə gerçəkləşir.

Odur ki, ifadə vasitəsi kimi nitq həmişə emosionaldır. Bəzi tədqiqatçılar kommunikasiyanı nitqin, dərketməni isə dilin vəzifəsi olduğunu iddia edirlər. Bu baxımdan, A.Leontyevin fikirləri diqqəti çəkir. O göstərir ki, dil dərketmə vasitəsidir. Nitqin əsas vəzifəsi kommunikasiya vasitəsi olmasıdır. Buna görə də, biz təfəkkürün iki formasından danışmalıyıq: «idraki təfəkkür» və «kommunikativ təfəkkür».

Təfəkkür şüurdan daha geniş anlayışdır. Şüur təfəkkürə daxildir. Lakin onunla eynilik təşkil etmir. Nitqin şüurla bağlılığı onun dəqiqliyinin və məntiqiliyinin bazasıdırsa, təfəkkürlə bağlılıq daha çox nitqin münasibliyini, obrazlılığını və təsirliliyini təmin edir. Yuxarıdakı sxemdən göründüyü kimi, danışan və dinləyən arasında nitq mübadiləsi çoxpilləli prosesdir və bu prosesdə dinləyicinin öz payı vardır. İnsanların qarşılıqlı əlaqəsinin ilkin şərti ünsiyyət saxlamaları, fikirlərini bir-birlərinə çatdırmalarıdır. Ünsiyyət prosesində fikirlərini çatdırmaq məqsədi ilə insanlar sonsuz sayda sözlərdən məqsədyönlü (əşya, hadisə və prosesin işarələrin- dən) istifadə etməli olurlar. Hər birimizin hər gün üzləşdiyi bir məqamı göz önünə gətirək. Mağazada satıcı bizim sorğumuza cavab olaraq malın istehsalçısı, ölçüsü, keyfiyyətləri barədə izahat verir, fikirlərini nizamlı şəkildə şərh edir, daha doğrusu, əksər hallarda, tərifləyir, malı almağa təhrik edir, sözlərdən istifadə etməklə bizi ovsunlayır. Bu, onun şüurlu fəaliyyətidir.

Doğrudur, insan təfəkkürünün imkanları sonsuzdur, fikri fəaliyyətin müxtəlifliyi hüdudsuzdur, dildə sözlərin miqdarı isə buna nisbətən məhduddur. Dilin leksik sisteminin qanunauyğunluqları və sistemliliyi xarici aləmin sistemliliyini əks etdirməyə imkan verir. Xarici aləmdə də müəyyən sistem və nizam mövcuddur. Bunu duymaq və əks etdirmək təfəkkür tərzindən asılıdır.

Nitqin ətraf gerçəkliklə bağlılığı, xarici aləmdəki nizamı əks etdirməsi onun məntiqiliyinə dəlalət edir. Hər hansı kollektivdə və yaxud fəaliyyət sferasında insanların bir-birini rahat və heç bir çətinlik çəkmədən başa düşməsi onların şüurunda həmin işarələrin eyni mənalarla bağlılığından irəli gəlir. Əks halda, yəni yad sözlər (terminlər) nitqdə özünə yer aldıqda, ünsiyyət prosesinin iştirakçılarının anlaşma çətinlikləri yaranır. Bu hal bəzən tərəflərdən birinin strategiyası ilə də bağlı ola bilər.

Misal üçün, səhiyyə sahəsində çalışanlar, kənd təsərrüfatı işçiləri, beynəlxalq münasibətlər və diplomatiya sahəsində işləyənlər və s. öz sahələrində çalışanlarla ünsiyyət aparmaqda çətinlik çəkmirlər. Digər tərəfdən də, bütün bunlara nitqin adresatla bağlılığı, sosial zərurət, sosial rol anlayışları, sosial funksiyalar çərçivəsində baxılmalıdır.

Beləliklə, biz həm də nitqin adresatla bağlı olduğu faktını təsdiqləmiş oluruq.

***Üslub eynilə insandır.***

***J.Büffon***

Nitq dildən ünsiyyət məqsədi ilə istifadə olunması prosesidir. Bu proses çox müxtəlif məqamlarda ayrı-ayrı fərdlər arasında, kollektiv daxilində baş verən prosesdir. İctimai həyatın saysız sferalarında, sosial qruplar və əmək kollektivləri arasındakı ünsiyyət birbaşa üslubiyyat tədqiqatlarına daxildir. Çünki üslub yalnız dildən istifadə olunduqda yaranır. Nitq fəaliyyət növü olduğundan, üslubiyyat da funksionaldır. Üslubi ixtisaslaşma, qeyd etdiyimiz kimi, fəaliyyət sferasının təsiri altında baş verir. Bir növ, tipik məqamlarda insan tipik dil vahidlərindən istifadə etməklə, tipik nitq aktı qurur. Bu incəliyi hələ ötən əsrin əvvəllərində fransız tədqiqatçısı Mişel Breal belə vurğulamışdır:»…Hərbçinin, rahibin, kəndlinin fəaliyyət formaları fərqlidir. Onların hamısı anadangəlmə eyni bir dildə danışsalar da, söz çalarlıqları bir-birinə bənzəmir».

Həqiqətən, bizim hər birimiz bir çox peşə sahiblərini onların danışığına(nitqinə) görə çətinlik çəkmədən müəyyənləşdirə bilərik. Bu sırada diplomatlar və siyasət adamları da istisnalıq təşkil etmir. Hətta el arasında çox sanballı danışığı olanlara «diplomat» deyirlər. Lakin bu, o demək deyildir ki, hər bir fəaliyyət sferasının sırf özünəməxsus üslubi çalarlığı olan dil vahidləri toplusu mövcuddur və bu vahidlərdən digər üslublarda istifadə olunmamalıdır. Əslində, bütün hallarda dildəki sözlərdən istifadə olunmasına qadağa qoyulmadığından, nitqdə, nisbi mənada, sərbəstlik duyuruq.

Dilin və nitqin funksiyaları bir-biri ilə qarşılıqlı münasibətdə olduğu kimi, funksional üslublar da daimi inteqrasiyada olur və bütün fəaliyyət sferalarına xidmət edir.

Funksional-üslubi və emosional-ekspressiv çalarlıq bütün dil vahidlərinə şamil oluna bilməz. Dildə elə sözlər vardır ki, xüsusi halda heç bir ictimai fəaliyyət sferası ilə bağlı deyildir. Bunlar neytral sözlərdir. Bu sözlər öz leksik mənasından başqa əlavə heç bir keyfiyyətə malik deyildir. Qeyd edək ki, rəsmi-əməli funksional üslubun diplomatiya yarımüslubu üçün bu tipli vahidlər daha sərfəli və işləkdir. Bu da bütövlükdə həmin üslubun özünəməxsusluğuna dəlalət edir.

Elmi ədəbiyyatda funksional üslubların sayının beş olduğu göstərilir. Şifahi nitq üslubları isə saysızdır. Professor K.Əliyev nitq üslublarının 100-ə qədər olduğu fikrini ortaya atır. Bu fikirlə yalnız şərti razılaşmaq olar.

XYIII əsrdə yaşamış fransız təbiətşünası J.Büffon 1758-ci ildə «Üsluba dair mülahizələr» kitabını yazıb. Həmin kitabda səslənən «Üslub eynilə insandır» (stule e’est ole le homme ) aforizmi fərdi üslubların çoxsaylılığını bir daha təsdiqləyir.

Lakin nitq mədəniyyəti və üslubiyyat arasındakı bağlılığa diqqət yetirilməli və fəaliyyət sferasında üslubi tələbləri qorumaq lazımdır.

###### Çətin dinləyicilər

***Mənə iki qulaq, bir dil verilib ki, az danışıb, çox eşidim.***

***Zino Stoik***

***(yunan filosofu)***

Çətin dinləyici anlayışı, təbii ki, hər bir fərdin özünəməxsus göstəricilərindən kənar baxıla bilməz. Ünsiyyət aktının iştirakçıları bir-birinə elə ilk addımda qiymət verməyə haqlı deyildirlər. Dinləyicinin «çətin dinləyici» olduğu qənaətinə yalnız müəyyən mərhələdə gəlmək mümkündür. Bunu üzə çıxarmaq üçün vaxt və güclü müşahidə tələb olunur. Çətin dinləyicilər aşağıdakı şəkildə qruplaşdırıla bilər:

* 1. «Yalançı» - Bu tipli dinləyicilər elə təsəvvür yaradırlar ki, guya qarşı tərəfi çox diqqətlə dinləyirlər. Əslində isə onların bu hərəkətini yalnız etika xatirinə, qarşı tərəfə xoş gəlmək naminə edilən cəhd kimi qiymətləndirmək lazımdır. Diqqətcil olmalarını hər vasitə ilə «gözə soxmaq» istəyində olsalar da, bu tip dinləyicilər söhbətin əsl mahiyyətindən xəbərsiz olur, hətta sual verməyi də özlərinə ar bilirlər. Elmi ədəbiyyatda «yalançılar» simulyant adlandırılır.
  2. Asılı– Belələri öz zahiri görkəmi ilə təsir göstərmək hisslərinə elə dərindən qatılırlar ki, söhbətin nədən getdiyini də unudurlar.
  3. Sözkəsən - Danışıq əsnasında bu tipli dinləyicilər öz ağlına gələnləri unutmaqdan ehtiyatlanan olurlar. Dərhal haqqında söhbət gedən hadisəyə oxşar hadisələrlə assosiativ əlaqələr axtarışına çıxır və bunları tələm-tələsik ortaya qoymağa can atırlar. Dinləyicinin bu cür davranışı danışanı əsəbiləşdirməyə bilməz. Odur ki, sözükəsən dinləyici ilə sonadək anlaşma çox çətindir. Onlarla söhbətin hər dəqiqə, hər hansı xırdalıq üzündən kəsilməsi ehtimalı çox böyükdür.

Bəzən elə olur ki, dinləyicinin günahı üzündən söhbət tam başqa məcraya yönəlir. Bu isə qarşılıqlı anlaşmanın alınmadığı, məqsədin yarımçıq qalması deməkdir.

1. Xəyalpərəst - Bunlar öz daxili dünyası, daxili problemləri ilə yaşayan, daim bu problemləri götür-qoy edən dinləyicilərdir. Çox vaxt söhbətin nədən getdiyi onları, demək olar ki, bir o qədər də maraqlandırmır. Belə təəsürat yaranır ki, onlar heç qarşı tərəfi eşitmirlər.
2. Məntiqli - Hər şeyi ölçüb-biçmək, əvvəlki məlumatlarla yeni məlumatları tutuşdurmaq, özünə faydalı olmayanları bir kənara tullamaq, ağlına gələnləri müəyyən ardıcıllıqla yozmaq bu tip dinləyicilər üçün çox xarakterikdir. Yerdə qalan nə varsa, onların diqqətindən kənarda qalır. Belələrini başa salmaq heç də asan deyildir.

Lakin bu, o demək deyildir ki, «çətin dinləyici» ilə üzləşdikdə, danışan təslimçilik mövqeyində durmalıdır. Əksinə, bu tiplərin hər birinə qarşı münasibətdə spesifik yanaşma metodlarına üz tutmaq lazım gəlir. “Çətin dinləyicini» öz istəyinə uyğun «kökləmək» üçün standart təsir mexanizmi olmasa da, danışan bunu müxtəlif suallar şəklində gerçəkləşdirmək cəhdini əldən verməməlidir.

Təbii ki, bu zaman etik normalar, nitq mədəniyyəti meyarları pozulmamalıdır. Əgər qarşı tərəfə «Baxıram siz məni dinləmək istəmirsiniz» şəklində irad bildirmək tələb olunursa, bunu çox məharətlə və yerində etməyi bacarmaq lazımdır. Bunu qarşı tərəfi utandırmaq tərzində yox, səmimiyyətlə icra etmək faydalıdır.Əslində «çətin dinləyici» yoxdur. Ola bilsin ki, pis danışan adamlar öz günahlarını dinləyicinin ünvanına yazmaqla rahatlıq axtarırlar. Bu fikri hələ çox- çox əvvəllər F.Dostoyevski «Karamazov qardaşları» əsərində belə yazıb: “Əgər ətrafdakılar qəzəblidirsə, laqeyddirsə və sənə qulaq asmaq istəmirsə, diz çök, onlara yalvar. Çünki günah sənin özündədir».

**Nitq *– dil vasitəsilə insanların ünsiyyət (kommunikasiya) formasıdır.***

**Dil *– insanın ünsiyyət və zehni fəaliyyət vasitəsi kimi xidmət edən əlamətlər sistemidir.***

Dilçilər dil və nitqi qələm və mətnlə müqayisə edirlər. Dil – qələmdir, nitq isə – bu qələmlə yazılan mətndir. Onlar eyni hadisənin iki tərəfini göstərir: dil istənilən insana, nitq isə – müəyyən bir insana xasdır.

Bu anlayışların ümumiliyini nəzərə alaraq onları eyniləşdirmək lazım deyil. Onların fərqi nədədir?

|  |  |
| --- | --- |
| **Dil** | **Nitq** |
| Dil – ünsiyyət vasitəsidir | Dilin təzahürü və funksiyasıdır |
| Abstraktdır (məna daşıyan işarələr, da­nış­ma vasitələri və qaydaları sistemi) | Konkretdir (dilin praktik tətbiqi) |
| Daimidir | Dəyişkəndir |
| Obyektivdir (cəmiyyətin bütün üzvlərinə xasdır) | Subyektivdir (onu istifadə edən insanla müəyyən edilir) |
| Səviyyələr üzrə təşkil olunur (ayrı-ayrı dil vahidləri bərabər deyil, tabedir) | Xətt üzrə təşkil olunur (bir element nitq axını zamanı digərinin ardınca gəlir) |

Nitq ən universal kommunikasiya vasitəsidir, çünki onun köməyi ilə məlu­mat ötürüldüyü zaman xəbərin mənası ən az şəkildə itir. O, bir dil vasitəsi ilə forma­la­şan və formalaşdırılan düşüncənin (iradənin ifadəsi, hisslərin ifadəsi) verilməsi və (və ya) alın­ma­sı­nın aktiv, məqsədyönlü və məzmunlu bir prosesi kimi müəyyən edilə bilən ***nitq fəaliy­yətində*** həyata keçirilir.

**Nitq kommunikasiyası** – ***məlumatın dil vasitəsilə ötürülməsi və qavranıl­masını özündə ehtiva edən bir fəaliyyətdir.***

Nitq kommunikasiyası şifahi və yazılı nitq, oxu və dinləmə yolu ilə həyata keçirilir. Şifahi və yazılı nitq mətnin istehsalında (məlumatın ötürülməsi prosesi), din­ləmə və oxu isə – mətnin və daşıdığı informasiyanın qavranılmasında iştirak edir.

düşülməsi

–

***Oxu –*** qrafik işarələrin deşifrələnməsi və mə­na­larının başa

***Yazı –*** qrafik simv­ol­lar­dan istifadə etmək­lə nitq siqnallarının şif­rələnməsi.

***Dinləmə*** (və ya audi­ləş­dir­mə) – akustik nitq siq­­nal­la­rı­nın qavra­nıl­ma­sı və başa düşülməsi

***Danışma –*** məlumat da­şıyan akustik nitq siq­nallarının gön­də­ril­mə­si

**Nitq fəaliyyətinin növləri**

Nitq fəaliyyətinin qeyd olunan bu dörd növü nitq kommunikasiyasının əsasını təşkil edir. Onun effektivliyi və uğuru insanın bu növ nitq fəaliyyətinin vərdişlərinə nə dərəcədə yiyələnməsindən asılıdır

Kommunikasiya prosesində nitq fəaliyyıti müxtəlif formalarda təqdim olunur.

Nitq növləri

Xarici

Daxili

Şifahi

Yazılı

Kinetik

Nitq müxtəlif formalarda təqdim olunur. İlk növbədə, daxili və xarici nitqə bölünür.

Daxili nitq (ingiliscə İmplicit speech) – psixologiyanın predmeti olub, “düşüncəni şüurlu və avtomatik olaraq sözə və əksinə çevirmə prosesi ilə bilavasitə əlaqəli olan bəşəri nitq fəaliyyətinin xüsusi növü” kimi tərif edilir. Qısaca olaraq, səssiz danışma, real ünsiyyət prosesindən xaric təfəkkür prosesində meydana gələn giz­li verballaşma kimi müəyyən edilə bilər.

Xarici nitq kommunikasiya partnyoruna yönəldilmiş və daxili əsasda mövcud­dur. Daxili nitqin əsas funksiyalarından biri xarici nitqi şifahi və yazılı formalarda hazırlamasıdır. Kommunikativ prosesin quruluşunu xatırlayaq: bir fikri kommuni­kasiya partnyoruna ötürməzdən əvvəl, onu sözlə ifadə etmək, daxili plandan xarici plana köçürmək lazımdır. Daxili nitqin xarici plana keçməsi daxili nitq quruluşu­nun genişləndirilməsini tələb edir, bu da ucadan danışmaqda çətinliklərin yaran­ması ilə əlaqəlidir (bu çətinliklərin əyani göründüyü şagirdlərin şifahi cavab­larını xatırlayaq). Xarici nitqi daxili nitqə çevirərkən, zəifləmə ­– xarici nitqin quru­lu­şunda azalma baş verir. Dialoq prosesində davamlı olaraq daxili nitqin xarici nitqə və əksinə keçid gedir.

**Şifahi nitq ünsiyyəti: danışıq qabiliyyəti və dinləmə qabiliyyəti**

Şifahi verbalkommunikasiyanın hər hansı bir aktı tələffüz və dinləmədən ibarət olan bir dialoqdur.

Danışıq qabiliyyəti və dinləmə qabiliyyəti – uğurlu ünsiyyətin açarıdır.

**Danışıq qabiliyyəti**

Hər kəs uşaqlıqda nitqi mənimsədiyi andan başlayaraq danışmağı bilir, lakin həmsöhbətlərin təkcə qulaq asmaları deyil, həm də başa düşmələri üçün danışmaq qabiliyyəti hər kəsin bilmədiyi bir sənət növüdür. Hətta antik dövrdə ritorika – natiqlik sənəti haqqında elm formalaşdı. Bəlağət müəllimlərinə ritor deyilirdi, natiq isə – ritorikanın əsaslarını mənimsəyən və nitq söyləməyi bacaran şəxs idi.

Natiqlik sənəti yalnız antik dövrdə deyil, sonrakı dövrlərdə də yüksək qiymət­ləndirilirdi. Sözü mükəmməl bilən insanlara xətib deyilirdi, şifahi nitq yazılı nitq­dən üstün tutulurdu. Orta əsrlərdəki sxolastik fəlsəfənin görkəmli nümayəndəsi Foma Akvinski “İsa öz nəzəriyyəsinin postulatlarını niyə təbliğ edirdi və yaz­mır­dı?” sualına cavab verərək demişdi: “İsa insanların qəlblərinə toxunaraq, sözü yazıdan üstün qoyurdu”.

İndiki zamanda düşüncələrini aydın və qrammatik cəhətdən düzgün şəkildə ifadə etmək, mövqeyini əsaslandırmaq, dinləyicilərə təsir etmək, onları inandırmaq və işgüzar kommunikasiya sahəsinə cəlb etmək bacarığı heç də az əhəmiyyət kəsb etmir. Dildə səlisliyi özündə cəmləşdirən nitq ünsiyyəti mədəniyyəti bir sıra peşə nümayəndələrinin: menecerlər, iş adamları, hüquqşünaslar, siyasətçilər, jurnalist­lər, müəllimlər və s.-nin peşə yararlığını xarakterizə edir. Hələ Napoleon demiş­dir*ki, “*Danışa bilməyən(danışıq qabiliyyəti olmayan) insan özünə karyera qura bilməz*”.*

Danışıq mədəniyyətinə və işgüzar kommunikasiyada danışıq qabiliyyətinə dair ümumi tələbləri nəzərdən keçirək:

1. Düzgün danışmaq bacarığı, yəni nitqdə səhvlərə və yanlış vurğulara yol vermədən savadlı danışmaq. Bu səhvlər dinləyicilər tərəfindən dərhal qeydə alınır və əhəmiyyətli dərəcədə həmsöhbətə münasibəti müəyyənləşdirir.

2. İşgüzar kommunikasiyada sadə, aydın və dəqiq sözlərdən istifadə etməli, fikrinizi düzgün formalaşdırmalısınız. Nitqin effek­tivliyi əsasən sadə və başa düşülən bir dildə danışmaq bacarığı ilə müəyyən edilir.

3. Həddindən artıq emosionallıqdan və nitqin bədiiliyindən uzaq durmaq, faktla­ra istinad edərək, mətləbə dair danışmaq lazımdır. İşgüzar kommunikasiya bütün reqlamentləşməsinə və formallığına baxmayaraq, müəyyən dərəcədə emosional çalarlarla rənglənib. Nitqin emosional rənglənməsi onun təsirini artırır. Nümunə olaraq, Vladimir Putinin 2006-cı ilin martında hökumət üzvləri ilə görüşdə etdiyi bir nitqdən sitat gətirək:

"Biz burda illərlə burnumuzun suyunu yeyəcəyik? Biz artıq bu mövzu ətrafında nə qədər danışırıq – 99-cu ildən bəri? Demək olar ki, heç nə baş vermir, yalnız söhbətlər. Bütün bunlar orada çoxlu miqdarda qarışır. Və Rusiya ərazisində emalın stimullaşdırılması üçün heç bir iş görülməyib. Mən artıq bir neçə dəfə hökumətin diqqətini bu məsələyə yönəltmişdim və söhbətlərdən başqa heç nə görmədim. Bunun nə ilə əlaqəli olduğunu başa düşürəm – siz də başa düşürsünüz: bu ixracatçıların lobbiləşməsi ilə bağlıdır. Onlar iqtisadi maraqları haqqında düşünürlər, siz isə Rusiya xalqının maraqları barədə düşünməlisiniz”.

4. Bədii ifadələrin istifadəsi dinləyicilərə təsiri artırır və uzun müddət yadda qalır. Bu texnikanı ustalıqla 2014-cü ildə Valdai Forumundakı çıxışında V.V.Putin istifadə etmişdi. O, Rusiyanın dövlət suverenliyi haqqında danışaraq, ayı obrazın­dan istifadə etmişdi: “Ümumiyyətlə, o, ölkəmizdəki tayqanın sahibi hesab olunur və əminəm ki, başqa iqlim zonalarına köçmək niyyətində deyil, orada ona rahat de­yil. Öz tayqasını o, heç kimə verməz. Hesab edirəm ki, bu, hamıya aydın olma­lı­dır. Bizə qarışmayın və özünüzü dünyanın müqəddəratını həll edənlərə oxşatmayın”.

5. Şifahi nitq – səsli nitq olduğuna görə, nitqin qavranılmasının xüsusiy­yət­lə­ri­ni nəzərə almaq və diksiyanı diqqətlə izləmək lazımdır. Yalnız bütün səslərin düz­­gün artikulyasiyası danışanın dinləyicilər tərəfindən düzgün başa düşülməsinə zəmanət verir.

**Dinləmə qabiliyyəti**

Dinləmə kommunikasiya prosesində əsas hissələrdən biridir, onun uğuru yal­nız məlumatı ötürmə qabiliyyətindən deyil, həm də onu qavramaq, yəni dinlə­mək qabiliyyətindən də asılıdır. Həmsöhbətimizi dinləyərək, onun dediklərinə ma­raq göstərdiyimizi bildiririk və onun hörmətini qazanmış oluruq, bu da həmsöh­bətə tə­sir göstərməyə imkan verir. Fars-tacik mistik şairi və sufi şeyxi Əbdürrəhman Nurəddin ibn Əhməd Cami hələ XV əsrdə insanların ünsiyyətində dinləmənin va­cib­liyini poetik şəkildə ifadə etmişdi:

Bir dilimiz və iki qulağımız var,

Çox eşitmək, sözlərə qənaət etmək üçün.

Dinləmə – insanlar arasında münasibətlərin qurulduğu, qarşılıqlı anlaşma hissi yarandığı və istənilən ünsiyyəti təsirli edən bir prosesdir.

Dinləmə fərqli ola bilər, "eşitmək" və "dinləmək" – eyni deyil anlayışı rus di­lin­də təsirli və təsirsiz dinləməni ifadə etmək üçün fərqli sözlərin olması həqiqəti ilə sabitlənir. Eşitmət – səsin fiziki olaraq qəbul edilməsi, “dinləmək” isə – iradi akt və ali zehni proseslər daxil olmaqla, müəyyən bir məzmunda səslərin qav­ra­nıl­ması deməkdir. Bir çoxumuz dəfələrlə “Qulaq asıram, amma eşitmirəm” və “Qulaq asıram, amma başa düşmürəm” kimi təsvir edilə bilən vəziyyətlərdə olub.

Misal.

– Bizim şöbədə çətin vəziyyət yaranıb.

– Bilirsiz, bizim şöbəyə yeni bir işçi gəlib, indi sizə özünü necə apardığını danışacağam.

Dinləməyi bacarmamaq – təsirsiz ünsiyyətin əsas səbəbidir, məhz ona görə anlaşılmazlıqlar, səhvlər və problemlər yaranır. Sadə görünməyinə baxmayaraq, dinləmə – böyük həcmdə psixi enerjinin sərfiyyatını, müəyyən vərdişləri və ümumi ünsiyyət mədəniyyətini tələb edən mürəkkəb bir prosesdir. M.M.Jvanetskinin dediyi kimi: “Nə üçün dinləyən şəxs yuxuya gedir, amma danışan yox? O, daha çox yorulur?”

Ədəbiyyatda iki dinləmə növü vardır: refleksiv və qeyri-refleksiv.

“Refleksiv” və “qeyri-refleksiv” terminləri “refleksiya” anlayışından yaran­mış­dır (gec lat. reflexio – geri çevrilmə), yəni – subyektin öz diqqətini özünə və öz şüuruna yönəltməsi, dinləmə prosesində isə bu, həmsöhbətin nitqinə reaksiya deməkdir.

***Qeyri-refleksiv dinləmə***

**Dinləmə növləri**

***Refleksiv dinləmə:***

aydınlaşdırma; ifadəni dəyişmə; hisslərin əks olunması;

xülasə etmək.

***Qeyri-refleksiv dinləmə*** – həmsöhbətin nitqinə replikaları və rəylərı ilə mane olmadan maksimal dərəcədə fikrin cəmlənməsidir.

Qeyri-refleksiv dinləmənin vacib bir siqnalı qeyri-verbal reaksiyadır, yəni gözlə əlaqə, baş əymə və ya baş silkələmə və s. Qeyri-refleksiv dinləmə zamanı cavablar minimuma endirilməlidir, məsələn, “Bəli!”, “Yaxşı da”, “Davam edin”, “Maraqlıdır” və s. Bu cür dinləmə həmsöhbətin hisslərini ifadə edərkən xüsusilə faydalıdır.

İşgüzar ünsiyyətdə qeyri-refleksiv və refleksiv dinləmənin birləşməsi vacibdir.

***Refleksiv dinləmə*** – mesajların mənasını açmaq və həmsöhbətlə fəal şəkildə əks əlaqə qurmaq prosesidir.

Xəbərin həqiqi əhəmiyyətinin aşkar edilməsinə refleksiv cavablar kömək edir ki, onların arasında aydınlaşdırmanı, ifadələrin dəyişdirilməsini, hisslərin əks olunmasını və yekunlaşdırmanı qeyd etmək olar.

***Aydınlaşdırma*** “Başa düşmədim”, “Nə demək istəyirsiniz?”, “Zəhmət olmasa bunu aydınlaşdıraq” və s. kimi əsas ifadələrdən istifadə edərək aydınlaşdırma üçün danışana müraciətdir.

***İfadənin dəyişdirilməsi*** – doğruluğunu yoxlamaq üçün danışanın öz ifadəsini qurmaqdır. Açar sözlər: “Sizi başa düşdüyüm kimi...”, “Düşünürsünüz ki, ...”, “Fik­ri­nizcə ...”

***Hisslərin əks olunmasında*** diqqət dinləyicin danışanın emosional vəziyyətini “Yəqin Siz hiss edirsiniz ki,...”, “Siz bir qədər üzüntülü görünürsünüz...” və s. kimi ifadələrlə əks etdirməyə çalışmasına yönəlir.

***Yekunlaşdırma zamanı*** danışanın əsas fikir və hissləri ümumiləşdirilir, bunun üçün: “Sizin əsas fikirləriniz, başa düşdüyüm qədərilə...”, "İndi dediklərinizi ümu­mi­ləşdirmək lazımdırsa ...” ifadələri istifadə olunur. Yekunlaşdırma söhbətin sonunda, məsələnin uzun müzakirəsi zamanı yaranan fikir ayrılıqları müzakirə edilərkən və söhbəti bitirdikdə məqsədəuyğundur.

**Seminar dərsi üçün tapşırıqlar:**

* 1. **Danışığın insan fəaliyyətinin bütün sferalarını əhatə etməsi barədə danışın.**
  2. **Danışıq standartlarını bilmək və ünsiyyət məqsədəuyğunluğu prinsipinə riayət etmək . Bu haqda bildiklərinizi söyləyin.**
  3. **“Dinləmə kommunikasiya növü kimi” mövzusunda esse yazın.**
  4. **Dinləmə bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi haqqında əldə etdiyiniz məlumatları danışın.**
  5. **Kommunikativ motiv haqqında prezentasiya hazırlayın.**
  6. **Dinləmə formalarını sadalayın.**
  7. **Çətin dinləyicilər anlayışı haqqında 10 test hazırlayın.**
  8. **“Danışıq fəaliyyət forması kimi” mövzusunda təqdimat hazırlayın.**

**Mühazirə mövzusu üzrə ədəbiyyat siyahısı**

1. T.Ə.Əbdülhəsənli, T.Ə.Xəlilova, M.B.Əmrahova. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti” (interaktiv dərslik). Bakı, 2020.
2. N. Abdullayev. “Nitq mədəniyyətinin əsasları”. Bakı, 2013.
3. T.Əbdülhəsənli, S.Zülfüqarlı, A.Rzai. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti” Bakı, 2014.
4. T.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova. “İşgüzar yazışmalar” (dərslik). Bakı, 2015.
5. T.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova, M.Əmrahova. “İşgüzar yazışmalar” (dərs vəsaiti). Bakı , 2018.

**Əlavə ədəbiyyat**

1. N.Məmmədli. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti”. I cild. Bakı, 2020.
2. F.Şiriyev. “Azərbaycan dilinin nitq mədəniyyəti və ritorika”. Bakı, 2014.
3. T.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova. “İşgüzar yazışmalar” (dərs vəsaiti). Bakı, 2014.
4. T.Əbdülhəsənli, F.Kazımova, C.Allahverdiyev. “İşgüzar yazışmalar” (dərs vəsaiti) . Bakı , 2017.
5. E. Musayev. “Kargüzarlığın təşkili”. Bakı, 2008.

**Rus dilində ədəbiyyat:**

1. Н. Д. Десяева. «Академическая коммуникация». Москва, 2019.
2. Е. Б. Деревянкин . «Деловое общение». Екатеринбург , 2015.
3. О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Э. М. Филиппова. «Деловая коммуникация». Тюмень, 2013.
4. А.Я. Большунов, Н.И. Кисилева, Г.И. Марченко и др. «Деловая коммуникация». Москва, 2018.
5. Э.А. Науменко. «Деловые коммуникации» (учебное пособие). Тюмень, 2013.
6. И.А. Журавлева. «Деловые коммуникации» (учебное пособие). Иркутск, 2016.
7. А.М. Сосновская. «Деловая коммуникация и переговоры». Санкт-Петербург, 2011.

**Seminar dərsinə hazırlıq üçün tövsiyə edilən ədəbiyyat siyahısı**

1. T.Ə.Əbdülhəsənli, T.Ə.Xəlilova, M.B.Əmrahova. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti” (interaktiv dərslik). Bakı, 2020.
2. N.Məmmədli. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti”. I cild. Bakı, 2020.
3. T.Əbdülhəsənli, S.Zülfüqarlı, A.Rzai. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti” Bakı, 2014.
4. T.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova. “İşgüzar yazışmalar” (dərslik). Bakı , 2015.
5. T.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova, M.Əmrahova. “İşgüzar yazışmalar” (dərs vəsaiti) . Bakı, 2018.
6. E. Musayev. “Kargüzarlığın təşkili”. Bakı, 2008.

**Rus dilində ədəbiyyat:**

1. Н. Д. Десяева. «Академическая коммуникация». Москва , 2019.
2. Е. Б. Деревянкин . «Деловое общение». Екатеринбург, 2015.
3. О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Э. М. Филиппова. «Деловая коммуникация». Тюмень, 2013.
4. А.Я. Большунов, Н.И. Кисилева, Г.И. Марченко и др. «Деловая коммуникация». Москва, 2018.