Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyi Azərbaycan Memarlıq və İnşaat Universiteti

Fakültə: Memarlıq

Kafedra: Azərbaycan dili və pedaqogika

Fənnin adı: Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya

Mövzu: İşgüzar kommunikasiyanın formaları. Verbal və qeyri-verbal

kommunikasiya

Mühazirəçi: Nəcibə Mirzəyeva

Mühazirənin planı

- 1. İşgüzar kommunikasiyanın növləri
- 2. Verbal kommunikasiya anlayışı
- 3. Qeyri-verbal kommunikasiyanın formaları

ƏDƏBİYYAT

- 1. N.Məmmədli, Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı, 2021
- 2. M.İsmayılova, Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı 2023
- 3. N. Salayeva, G.Fərəcova, Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı 2024

Bakı - 2024

İşgüzar kommunikasiyanın formaları Verbal və qeyri-verbal kommunikasiya

İnsanlar anlaşma səviyyəsində müxtəlif məlumat növünə, kommunikasiya formalarına müraciət edirlər. Ünsiyyət şifahi məlumatlarla məhdudlaşmır; hər bir nitq fəaliyyətində təbii (verbal) və süni (qeyri-verbal) yolla məzmun ifadə edilə bilir

Verbal (şifahi və yazılı) kommunikasiya

Təbii yolla hər hansı məfhum və ya anlayış fonetik, leksik-semantik, qrammatik cəhətdən dilin qanunları əsasında formalaşmış vahidlərlə – söz, söz birləşməsi və cümlə ilə ifadə olunur. Təbii kommunikasiya iki növə bölünür: şifahi və yazılı kommunikasiya.

<u>Sifahi kommunikasiya</u> eşidilərək qavranılan, daha geniş mənada, səsli nitqdir. Tarixən də şifahi nitq forması ilkindir, yazıdan xeyli əvvəl yaranmışdır. Şifahi nitqin əsas xüsusiyyəti onun söylənməsi və eşidilməsidir; qarşı tərəfin, dinləyicinin yaşı, səviyyəsi, kimliyi nəzərə alınır, cümlələr əsasən sadə və qısa olur, replikalara üstünlük verilir.

Şifahi nitqin zəngin intonasiya imkanları - melodiya, intensivlik, tələffüz tembri, müddəti, artan-azalan tempi vardır; elə bir intonasiya rəngarəngliyinə malikdir ki, insan duyğusunu, hiss və həyəcanlarını, əhvali-ruhiyyəsini və s. bütün çalarları ilə büruzə verir. Şifahi nitqdə həmçinin məntiqi vurğunun yeri, tələffüzün aydınlıq dərəcəsi, fasilələrin olub-olmamaöı mühüm rol oynayır. Şifahi ünsiyyətdə nitqin qavranılması eyni vaxtda həm eşitmə, həm də görmə üzvlərilə bağlıdır.

Şifahi işgüzar ünsiyyət əvvəlcədən hazırlanmış və hazırlanmamış (danışıq, söhbət və s.) ola bilər. Hazırlanmış şifahi nitq məlumat - informasiyavericiliyi, daha aydın məzmunu ilə fərqlənir, bu kommunikasiyada natiq, bir qayda olaraq, çalışır ki, nitq əzbərlənmiş yox, sərbəst olsun, bilavasitə ünsiyyətə uyğun gəlsin. Hazırlanmamış şifahi nitq bədahətən baş verir, şifahi deyim tədricən — nə deyildiyi, sonradan nə söylənilməli, nə təkrarlanmalı aydınlaşdırılır və dərk edildikcə

formalaşır. Buna görə də hazırlanmamış şifahi nitqdə fasilələr çox olur, fasiləni dolduracaq *eeeee, hmhmhm* kimi ifadələrdən istifadəli ünsiyyət sonra deyiləcəkləri barədə düşünməyə imkan verir. Bu isə işgüzar kommunikasiya üçün məqbul sayılmır. Leksik və tələffüz normalarına əməl etmədikdə avtomatik olaraq sözlər təkrarlanır. Şifahi ünsiyyət də uğurlu, effektiv metodlar, avtomatik şərh, əlaqə üsulları, normalarla tənzimlənir, qüsurlarının çoxu təkcə fasilələrdən yox, qeyri-səlis ifadələrin işlədilməsindən, təkrarlardan yaranır, nəzərə alınmalıdır ki, dinləyici ünsiyyət zamanı məlumatın məğzini tam başa düşməyə, qavramaya da bilər.

Düşüncənin məntiqinə uyğun qurulan yazılı nitqdən fərqli olaraq, şifahi nitq assosiativ əlavələr vasitəsilə inkişaf edir, bu forma dilimizin bütün funksional üslublarına şamil olunur; çeşidli növləri vardır: şifahi elmi nitq, şifahi publisistik nitq, rəsmi-işgüzar nitq və s. Lakin məişət danışıq tərzində daha çox üstünlük təşkil edir, şifahi nitqdə emosional və müxtəlif çalarlı sözlər, məcazi-müqayisəli konstruksiyalar, frazeologizmlər, atalar sözləri, məsəllər, sadə danışıq elementlərindən istifadə olunur.

Şifahi nitqin iki növü var: <u>dialoji və monoloji</u>. Onlar özünü əsasən şifahi nitqdə göstərsələr də yazılı nitqdə bədii, publisistik üslublarda da işlədilir.

<u>Dialog</u> yunan mənşəli *dia* (*iki*) və *loqos* (*elm*) sözlərindən yaranmışdır, iki və daha artıq şəxsin ünsiyyəti, replikalarının əvəzlənməsi kimi nitq növüdür. Dialoqun əsas göstəricisi tərəflərin fikir mübadiləsi etdikləri məntiqi-tematik mövzudur — birinin söylədikləri o birisi üçün fikir mənbəyidir. Dialoji ünsiyyətdə universal nitq qanunları özünü göstərir — müəyyən məsələ və ya obyektin müzakirəsi zamanı rəy bildirilir, cavab reaksiyası tələb edilir, ifadəlilik sual, nida, fasilə və s. intonasiya ilə müşayiət olunur, beləliklə, replika və ünsiyyət iki və ya çoxtərəfli canlı prosesə çevrilir.)

Yeni informasiya almağa yönəlmiş dialoq ünsiyyət faktıdır. Məqsəd və şərtlərdən, situasiya, tərəflərin tutduğu mövqelərdən asılı olaraq dialoqun aşağıdakı əsas növlərini qeyd edə bilərik: *məişət, işgüzar, müsahibə*.

Məişət dialoqu öz plansızlığı, mövzudan kənara çıxması, müxtəlif mövzuların müzakirə olunması, nəticədə məqsədəmüvafiq heç bir qərar qəbul edilməməyi, sözdən daha çox qeyri-verbal hərəkətlər, danışıq üslubu ilə xarakterizə olunur.

İşgüzar dialoqda reaksiya tələb edilir, nitq zamanı həmsöhbət deyilənlərə öz münasibətini bildirir: sual verir, ya cavabı təsdiq, ya da inkar edir. Dialoji nitqin bu növü danışanın fikrini ifadə etməsinə təsir göstərir, onu müəyyən səmtə yönəldir.

Müsahibə dialoqu, əsasən, kütləvi informasiya vasitələrinə aiddir, strukturu dəyişməzdir – sual və cavablardan yaranır. Suallara cavab radio və telereportyordan xüsusi vərdişlər tələb edir; dialoqda söhbət ictimai önəmli məsələlərdən gedir, mütəxəssis sözünə ehtiyac duyulur. Qəzet reportyoru öz suallarına cavabları, hətta sualların özünü də təkrar dəyişdirə, artırıb-azalda bilir. Radio-müsahibə dialoqunda danışanın səsini, ahəngini, söyləmə tərzini, üslubunu dinləmək imkanı var və efirin inandırma potensialı qəzetlə müqayisədə xeyli genişdir. Televiziya dialoqu bir qədər fərqlidir; əvvəla, müsahibə gözümüzün qarşısında gerçəkləşir, ikinci, xəbərlə şərh qarışdırılanda şübhə yaranır, üçüncü, əlverişli psixoloji fon və ovqat əsas keyfiyyət kimi götürülür.

<u>Monoloq</u> - adından göründüyü kimi, bir nəfərin çıxışıdır, struktur və bir-biri ilə məna cəhətdən bağlı olan müxtəlif həcmli mətnlərdir; mövzusu fərqli olduğu üçün çıxış zamanı sərbəst şəkildə dəyişə bilir. Monoloq iki tipinə görə fərqlənir: əvvəla, monoloji nitq məlumata, dinləyiciyə müraciəti, müəyyən məqamlarda, məsələn, məhkəmə tribunasında, son zamanlar aktual olan ictimaiyyət qarşısında şifahi ədəbi dildə çıxışlarda görə məqsədyönlü proses bildirir. Xüsusilə bədii nitqdə monoloq çox geniş inkişaf edib. İkinci, monoloq insanın təkbətək, özü-özü ilə ünsiyyətidir, biləvasitə məzmun dinləyiciyə yönəlməyib və qarşı tərəfin cavabı gözlənilmir, ona ehtiyac duyulmur. Monoloq spontan — bədahətən, əvvəlcədən hazırlanmamış ola bilər. <u>Məqsədindən asılı olaraq monoloq üç əsas növə ayrılır:</u>

- 1. təhrikedici
- 2. inandirici
- 3. informasiyaverici.

<u>Təhrikedici</u> nitqin məqsədi ünsiyyətdə tərəf müqabilini bu və ya digər işi yerinə yetirməkdə fəallığa yönəltməkdir. <u>İnandırıcı</u> nitq dinləyicilərin emosiyasına əsaslanır, söyləyən qarşı tərəfin və ya tərəflərin onun dediklərini necə qavradığını nəzərə alır. Bu növ monoloqa təbriklər, təntənəli sağollaşma, müraciət, xeyir-dua nitqləri aiddir.

Monoloq və dialoq ünsiyyət aktında iştirakçıların sayına görə fərqlənən müxtəlif nitq növüdür. Bir nəfərin çıxışından – monoloqdan fərqli olaraq, dialoq replika formasında kommunikantlar arasında fikir mübadiləsi kimi daha ilkindir və ünsiyyətin canlı formasıdır.

Yazılı kommunikasiya

Özündə həm də oxumağı əhatə edən yazılı kommunikasiya xarakterinə görə monolojidir, yalnız düşüncəni aydınlaşdırmaq, mesajı ünvanlandığı şəxsə, heç bir xəyali təmas olmadan, yazılı nitq formasında çatdırmaq üçündür. Yazılı nitqin dialoq variantları da geniş yayılmışdır, səsli nitqə yaxınlaşmaq istiqamətində inkişaf edir. Yazılı nitq xüsusi qrafik işarələrin köməyi ilə şifahi nitqin məzmununu əks etdirməsinin spesifik forması kimi meydana gəlsə də, ictimai-tarixi inkişafın müasir mərhələsində insanın nitq fəaliyyətinin müstəqil bir növüdür. Yazılı nitq düşüncənin yazılı ifadəsi kimi müxtəlif formalarda çıxış edə bilir: məlumat, mühakimə, hekayə, povest, roman və s. *Yazılı kommunikasiyanın əsas xüsusiyyəti* informasiyanın uzun müddət saxlanması və qorunmasıdır. Bir fərqi də budur ki, verilən məlumat, informasiya, nitq haqqında təkrar düşünmək, yazılanlara yenidən qayıtmaq, redaktə etmək olur, bu halda fikirlər yenidən qurula, sözlər dəyişdirilə, daha uğurlu ifadə tapıla bilir. Ona görə də yazılı nitqin özünəməxsus xüsusiyyətləri vardır: əsasən ədəbi dildə istifadə olunur və normalara ciddi riayət edilir; rəsmi-işgüzar üslubun bəzi mətnləri istisna olmaqla, söz sırasının pozulmasına, inversiyaya yol verilmir. Yazılı kommunikasiya üçün mürəkkəb sintaktik konstruksiyalar – fikrin çox çətin məntiqi mənalı mürəkkəb, qarışıq tipli tabeli və tabesiz mürəkkəb cümlələrlə ifadəsi xarakterikdir.

Qeyri-verbal kommunikasiya

Şifahi nitq onun ifadəliliyini artıran bir sıra əlavə qeyri-verbal vasitələrlə — baxışlar, danışanın və dinləyənin məkandakı vəziyyəti, üz ifadələri və jestlərlə müşayiət edilir. Bu işarələr emosional vəziyyəti, razılaşma və ya razılaşmamağı, təəccübü və s. ifadə edən, əlaqə yaradan vasitə kimi xidmət edirlər, xüsusən şifahi işgüzar ünsiyyət zamanı diqqətli olmaq lazımdır. Jest, hərəkət, mimika, səs, intonasiya, baxış, etiket ünsiyyətin ən vacib amilləridir. Bunların köməyi ilə bəzən sözdən də artıq məlumat vermək olur. Qeyri-verbal vasitələr — jest-toxunmalar, əl tutuşması, qucaqlaşma və öpüşlər — yalnız səmimi və mehriban xüsusiyyət daşımır, həm də etiket qaydalarıdır, duyğuları, münasibətləri daha dəqiq və daha fərqli — təsirli bir şəkildə ifadə edir və daxili nəzarətə daha az tabe olurlar.

Verbal və qeyri-verbal nitqin sintezi üç əsas funksiyanın yerinə yetirilməsini təmin edir:

- 1) əlavə məlumat əldə olunur;
- 2) intonasiya ilə birlikdə məzmunu tamamlayır;
- 3) tərəfdaşlar arasında nitq mübadiləsi tənzimlənir.

Jest

Həmsöhbətin jesti, hərəkəti onun haqqında çox şey ifadə edə bilər; insan ünsiyyət zamanı müxtəlif hərəkətlər edir, nitqi bu hərəkətlərlə müşayiət olunur. Hərəkətlər öz-özündən yaranmır, onlar sözləri, ifadələri təqib edirlər; fikrə özünəməxsus şəkildə dəstək olur, onların təsir gücünü artırır, bəzi hallarda isə hətta ifadələr, sözlər dəqiqləşdirilir. Məsələn, "*Əhməd mənim buramda oturub*" cümləsi jestsiz, hərəkətsiz anlaşilmır. Əgər danışan adam əlini açıq vəziyyətdə xirtdəyinə qoyur və ya boynunun ardına vurursa, məlum olur ki, *Əhməd ona hədsiz əziyyət verir*.

<u>Situasiyadan asılı olaraq hər bir jestin mənası olur və bir sıra analoqlar</u> <u>yarada bilir.</u> Məsələn:

- 1) salamlaşma: əl sıxma, başını tərpətmə, gülümsəmə, yüngülvari (azca) təzim, şlyapanı qaldırmaq, təzim etmək və s.,
 - 2) vida hərəkətləri: əl sıxmama, salamlaşmama və s.,
- 3) üslubi fərqləndirmə xarakterli hərəkətlər: *emosional, kobud, həyasız (sırtıq), ədəbsiz* və s.

Azərbaycan dilində bu və ya digər jest və hərəkəti bildirən kifayət qədər sabit və sərbəst birləşmələr, ifadələr vardır, bunlar insanın müxtəlif vəziyyətlərini — təəccübünü, səmimiyyətini, həyəcanını, karıxmağını, narazılığını, pərtliyini və s. ifadə edir. Məsələn: başı aşağı salmaq, başı bulamaq, başı oynatmaq, başı qaldırmaq, qol qaldırmaq, qolları çarpazlamaq, əlləri yellətmək, əli ürəyin üstünə qoymaq, əlləri bir-birinin üstünə qoymaq, əl qaldırmaq, barmaq silkələmək, burun göstərmək və s.

Mimika

ən incə əhvali-ruhiyyəni ifadə edə bilir. Sifət ifadəsi danışanın hislərinin əsas göstəricisidir - bədənin heç bir üzvü hisslərimizi sifət qədər dəqiq ifadə edə bilməz. Mimikalar bizə həmsöhbətimizi daha yaxşı və onun hansı hisslər keçirdiyini başa düşməyə imkan verir. Beləcə, üzdə qaşların dikəlməsi, gözlərin bərəlməsi, dodaqların kənarlarının sallanması, ağzın açıla qalması *heyrət*, qaşların çatılması, alnın qırışması, gözlərin sanki hədəqəsindən çıxması, dodaqların gərilməsi, dişlərin qıcıtması, üzün dinamik görkəm alması insanda *qəzəb* ifadəsini bildirir. *Kədər* — qaşların sallanmasının, gözlərin sönüklüyünün, dodaqların azacıq sallanmasının, *xoşbəxtlik* parlaq gözlərin, dodaq kənarlarının azacıq yuxarı qalxmasının, *xiffət çəkmək* gözlərin sönüklüyünün, ağzın açılı qalması, qaşların yuxarı sıxılması ilə alnında qırışlarının yaxınlaşması rəmzidir. N*arazılıq*intensiv əzələ tonusunda özünü göstərir. *Təbəssüm* — dostluq, sevinc, səmimiyyət rəmzidir, istehzalı, süni, nifrətli və s. olduqda, əks təsir yaradır, mənası gözlər, ağız ətrafında və başın vəziyyətinin mikrohərəkətləri ilə ifadə olunur. *Gözlər*, əbəs yerə qəlbin aynası sayılmır.

Baxış

Qeyri-verbal ünsiyyətin əsas fenomeni qarşılıqlı baxışdır, əlaqəni idarə etmək üçün onların mübadiləsi çox vacibdir. Baxış da ünsiyyətin çox vacib bir komponentidir. Hər kəs həmsöhbətinin üzündəki baxışları və hərəkətləri "oxumağa" çalışır, buna daha çox etimad göstərir. Rəhmli, maraqlı, şəfqətli baxışlar tamamilə başqa hisslər oyadır, belə baxışar adamın inamını artırır, insanı səmimi ünsiyyətə təlqin edir. Həmsöhbətiniz əlini ümidsizliklə yellədikdə, baxışlarını yayındırdıqda, onun sizə inanmadığını, yaranmış vəziyyətin mənasız olduğunu düşünməlisiniz.

Etiket qaydaları

da ünsiyyət və kommunikasiyadır. Etik normalara görə azərbaycanlı mentalitetində qəbul və qadağan olunan bəzi davranış qaydaları vardır, bu da bir işarə sistemidir: Kiçik böyüyə salam verməli. Salamı ucadan deməli. İçəri daxil olanın ayağına durmalı. Böyüyün sözünü kəsməməli. Yaşlı adama nəvaziş və hörmət göstərməli. Valideynlərinin yanında həyat yoldaşını "arvad" və ya "ərim" – deyə çağırmamalı. Söhbət zamanı üzünü yana çevirməməli. Yaşlı adamın əhvalını soruşmalı və s.

Yoxlama sualları

- 1. İşgüzar kommunikasıyanın formaları hansılardır?
- 2. Verbal kommunikasiya anlayışı nədir?
- 3. Nitqin növləri hansılardır?
- 4. Qeyri-verbal ünsiyyətin xüsusiyyətlərini izah edin.