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 danışıqlarda danışmaq və dinləmək bacarığı

Mühazirəçi: Nəcibə Mirzəyeva

Mühazirənin planı

- 1. İşgüzar danışıqların formaları və mərhələləri
- 2. İşgüzar kommunikasiyada danışmaq bacarığı
- 3. İşgüzar kommunikasiyada dinləmək bacarığı

ƏDƏBİYYAT

- 1. N.Məmmədli Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya Bakı, Elm və təhsil, 2021
- 2. N.Salayeva, G.Fərəcova Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, Bakı 2024
- 3. M.İsmayılova Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti, Bakı, ADPU, 2016
- 4. V.Cəfərov Diplomatik etiket və nitq mədəniyyəti, Bakı, 2009

Bakı - 2024

İşgüzar danışıqlarda danışmaq və dinləmək bacarığı

İşgüzar kommunikasiyanın müxtəlif formaları informasiya məzmununun daha effektiv şəkildə həyata keçirilməsinə kömək edir. Bu formalar aşağıdakılardır:

- -işgüzar söhbətlər, danışıqlar;
- -kütləvi çıxışlar (məruzələr, təbriklər);
- -mətbuat konfransları;
- -müzakirələr, diskussiyalar, mübahisələr;
- -təqdimatlar;
- -işgüzar səhər, nahar, şam yeməyi, furşet

İşgüzar kommunikasiyanın proses və nəticələri rəsmi məktub, protokol, əmr, müqavilə, qətnamə və s. şəklində sənədləşdirilir. Kommunikasiyanın hər bir aktı məlumat mübadiləsi prosesidir.

Danışıqlar işgüzar kommunikasiyanın ayrılmaz hissəsidir, bütün uğurlar təkcə müzakirə predmetini yaxşı bilməkdən yox, həm də danışıqların aparılma texnikasından asılıdır. Danışıqların savadlı və inamla aparılması üçün məzmunun nədən ibarət olduğunu, iştirakçılar qarşılarına hansı məqsədlər qoyduğunu, prosesin ümumi modelinin nə olduğunu bilmək vacibdir. Danışıqlar bir neçə mərhələni əhatə edən, hər biri öz vəzifələri ilə seçilən qeyri-bərabər prosesdir. Bu yanaşmaya uyğun olaraq danışıqların dörd mərhələsini qeyd etmək olar:

- 1) danışıqlara hazırlıq
- 2) danışıqların aparılma prosesi
- 3) danışıqların nəticələrinin təhlili
- 4) əldə edilmiş razılaşmaların yerinə yetirilməsi

İşgüzar ünsiyyət, ilk növbədə, kommunikasiyadır, yəni iştirakçılar üçün əhəmiyyətli informasiya mübadiləsidir. İşgüzar kommunikasiyanın hər bir aktı danışmaq və dinləməkdən ibarət dialoqdur, bu bacarıqlar uğurlu ünsiyyətin açarıdır. Təcrübə göstərir ki, biznes problemlərini həll etmək üçün qarşılıqlı əlaqə qurmağı

öyrənmək lazımdır. Burada təkcə nitq mübadiləsi kifayət deyil, sözlərin yerində deyilməsi, fikirlərin konkret bir şəxsə yönəldilməsi və qarşı tərəfin onu qəbul etməsi vacib şərtlərdəndir. İşgüzar kommunikasiya ustalığı danışıqları aparmaq bacarığında üzə çıxır.

İşgüzar ünsiyyətdə düzgün nitq — səsin tonu, artikulyasiya, tələffüz və söz seçimi mühüm rol oynayır. Nitq işgüzar insanın geyimi ilə yanaşı, imicinin ən vacib elementidir. Səs və işlətdiyi ifadələr peşəkar iş adamının başqa bir obrazıdır. İnformasiyanın qəbulunun adekvatlığı, əsasən, ünsiyyət prosesində kommunikasiya maneələrinin olub-olmamağından asılıdır. Maneə yaranarsa, məlumat təhrif olunur və ya ilkin mənasını itirir, bəzi hallarda isə ümumiyyətlə, qəbul edilmir. İşgüzar danışıqların keyfiyyətinə təsir edən maneələr bunlardır: fonetik, üslubi, semantik və məntiqi.

Fonetik manea nitq qüsurları ilə bağlıdır:

- həyəcandan, danışıq zamanı düzgün nəfəs almamaqdan irəli gələn, hətta yaxın məsafədən zəif eşidilən *sakit nitq* həmsöhbət üçün xüsusi əhəmiyyət kəsb etmirsə, qulaq asmayacaq, hətta ünsiyyət maraqlı olsa belə, düzgün başa düşmə ehtimalı azdır;
- çox sürətli nitq: kommunikator informasiyanı hündürdən oxuduqda,
 qulaqlarda küy yaradır, fikirlərini izləmək çətinləşir;
- həddindən artıq *monoton çıxış* diqqəti yayındırır;
- diqqətçəkən pauzalar: e...e, yaxşı, məlumdur;
- söz sonlarının "udulma"sı, cümlə sonunda sözlərin eşidilməməsi səhv
 riskini artırır.

<u>Semantik maneə</u> onunla bağlıdır ki, eyni sözün bir yox, bir neçə mənası olur, fikir müxtəlif anlamda izah olunur, beləliklə, heç bir əsası olmayan mübahisələr yaranır. Sözlər çoxmənalıdır, ünsiyyət iştirakçısının, xüsusilə bu və ya digər terminin hansı mənada işlətdiyini dəqiqləşdirmək lazımdır. Semantik maneə kommunikativ şəraitdən asılıdır:

dil resurslarının bolluğunda ünsiyyət iştirakçıları onlardan nitqində düzgün istifadə etmədikdə;

- tərcümə zamanı fikir ayrılıqlarında;
- qarşılıqlı anlaşmada resipientin şəxsi keyfiyyətləri hər bir insan təkrarolunmaz təcrübəyə, təhsilə, ünsiyyət dairəsinə malikdir, "qarşılıqlı anlaşmaya gəlmək mümkün deyil" nəticəsini tələsik çıxardıqda.

Semantik maneənin aradan qaldırılması üçün ünsiyyət iştirakçılarının xüsusiyyətlərini anlamaq və söhbəti anlaşılan səviyyədə aparmaq lazımdır.

<u>Üslubi maneə</u> normal işgüzar ünsiyyəti poza bilər. Belə maneə, şəraitdən asılı olaraq, nitqin üslub tərzinin düzgün seçilməməsi və ünsiyyət tərəfdaşlarının aktual psixoloji vəziyyətlərinin uyğun gəlmədikdə yaranır. Məsələn, həmsöhbətin tənqidi qeydinin qəbul edilməməsinin səbəbi mədəni şəkildə deyilməməyi, daha doğrusu, qarşı tərəfin gözlədiklərinin əksi, kommunikativ şəraitə uyğunsuzluğu olur. İşgüzar sferada sizə lazımdır, siz borclusunuz, siz etməlisiniz və s. bu kimi ifadələr işlətdikdə açıq və ya gizli müqavimət yaranır, mümkün yumşaq paradiqmalara qarşı qoyulur: ola bilər ki..., yaxşı olar ki, siz..., mümkündür ki..., əgər mümkünsə... və s.

<u>Məntiqi maneədə</u> təklif olunan məntiqi əsaslandırma işgüzar kommunikasiya tərəfdaşlarına yanlış görünür: sübutlar ziddiyyətlidir, yaxud çox mürəkkəbdir. Sübut üçün mövcud bir çox məntiq və məntiqi sistemlərdən danışmaq olar.

<u>Emosional maneələr</u> o zaman yaranır ki, alınan real məlumat, fakt, fərziyələrdən daha çox öz hisslərinə inanılır.

İşgüzar kommunikasiyanın əsas aktı olan danışmaq bacarığı özünü ən çox mülahizə-replikalardan ibarət spesifik ünsiyyət kimi dialoqda göstərir. Dialoq prosesi məlumat mübadiləsidir, burada sual vermək bacarığı mühüm rol oynayır.

İşgüzar kommunikasiyada sualın müxtəlif növlərindən istifadə olunur:

- 1) <u>Qapalı suallar.</u> Bunlara qarşı tərəf ya bəli ya da xeyr cavabı verir Məsələn: Bizimlə əməkdaşlığa razısınızmı? Şərtlərimiz sizi qane edirmi? Bu layihəyə qoşulmaq istərdinizmi?
- 2) <u>Açıq suallar.</u> Qarşı tərəf konkret bəli, xeyr yox, əhatəli şəkildə nə? harada? nə zaman? hansı? nə üçün? suallarına cavab verməli olur. Məsələn: Bizim şirkətlə əməkdaşlıqda məqsədiniz nədər? Nə zaman fikrinizi deyəcəksiniz? Daha hansı əməkdaşlıq təklifləriniz var? Nə üçün məhz bizi seçdiniz?

- 3) Həmsöhbətin sizi başa düşdüyünə əmin olmaq üçün <u>yoxlama suallar.</u> Məsələn: Deyilənlərə aid sualınız varmı? Sizi nə qane etmədi? Fikrinizdə qalırsınızmı? Təkliflərimizin nəticəsi sizə aydındırmı?
- 4) <u>Alternativ suallar</u>. Bu suallar qarşı tərəfə seçim və daha tez qərar qəbul etmə imkanı, nitqə emosionallıq verir, sualdan daha çox dinləyicinin laqeyd qalmamağı məqsədi daşıyır. Məsələn: *Qərarınızda bir dəyişiklik yoxdur? Nəyə isə ola bilər ki, doğru izah vermədim? Yormadım sizi?*
- 5) <u>Ritorik suallar</u>. Təsdiq və inkar formada ifadə edilsə də, cavab tələb olunmur. Belə suallar rəqibi söylədiklərini səmimiliyə sövq edir: *Səadət nə demək?... Bu sualla mən; Özümü çox yordum, tapa bilmədim... İndi dı qayğılar artdı günbəgün; Dedim: -Ay səadət, hardasan, harda? (B.Vahabzadə).*
- 6) <u>İstiqamətverici suallar.</u> Tərkibində tələb olunan cavabların elementi də olduğu üçün, lazım gəldikdə danışığı müəyyən istiqamətə yönəltmək mümkündür: Nə güzəşt? Torpaqlarımızın 10 faizini güzəştə gedək ki, o biri on faizini dava-şavasız qaytarsınlar? Amma kimdi səsimizi eşidən, haqqımızı tanıyan? (Anar).

Danışıqlar aparılmasının ikinci mərhələsi daha məsuliyyətli və çətindir. Bu mərhələdə danışıq iştirakçıları problemin birgə həllini, əsas parametrlərini hazırlayırlar. Opponentlər bu və ya digər həll variantına uyğun təkliflər irəli sürür, onları müzakirə edərək mövqelərini gücləndirir, danışıqların nəticəsini müəyyən edirlər. Bütün bu mərhələlər yaradıcı düşünmək: dinləmək və inandırmaq bacarıqlarından asılıdır.

Dinləmək bacarığı

çox mürəkkəb bir sənətdir, hər hansı danışığın əsasını təşkil edir. Təxmini statistikaya görə, insan bir günlük vaxtının 30%-ni danışmağa, 45%-ni isə eşitməyə, dinləməyə sərf edir. İşgüzar kommunikasiyanın da uğuru təkcə məlumat ötürməkdən yox, həm də onu qəbul etmək bacarığından, yəni dinləməkdən asılıdır. Başqasını dinləməyi bacarmaq böyük məharət tələb edir, səbirlə, təmkinlə həmsöhbətə qulaq asmaq, onu diqqətlə dinləmək yüksək mədəniyyətin,

nəzakətliliyin nəcib əxlaqın təzahürüdür. Bu keyfiyyət hər bir savadlı və mədəni adam, xüsusən natiq üçün olduqca vacibdir.

İşgüzar danışıqlarda dinləmənin iki forması var: aktiv və passiv dinləmə.

<u>Aktiv dinləmə</u> qarşı tərəfi danışmağa sövq edir, deyilənləri dəqiq qavramağa çalışır, passiv dinləmə isə danışıqlarda səbr nümayiş etdirilməsi, deyilənlərə əminlikdir. Hər iki dinləmənin ümumi cəhəti qarşı tərəfin maraqlı bir şey söyləyəcəyini gözləmək, mövzudan, diqqətdən yayınmamaq, uzunçuluq etməmək və mövzuya qayıtmaq cəhdidir.

Aktiv dinləmə işgüzar ünsiyyət boyu müvafiq suallarla fikirlərin düzgünlüyünü dəqiqləşdirir, bərabər və ya avtoritar bir həmsöhbətlə aqressiv davranışın qarşısını alır və onu sakit ahəngə kökləməyə çalışır: *Mən sizi düzmü başa düşdüm? Başqa sözlə, siz nəyi nəzərdə tutursunnuz? Bəlkə ümid edirsiniz ki,...? Bəlkə istərdiniz ki,...?* və s.

Lakin həmsöhbətin güclü emosional, həyəcan vəziyyətində belə dinləməni tətbiq etmək məqsədəuyğun deyil. *Passiv dinləmədə* belə vəziyyətlərdə ürəyini və hisslərini boşaltmaq istəyən həmsöhbəti dəstəkləməyə hazır olması ifadə edilir. Belə dinləmə zamanı nə sakitləşmək üçün məsləhət, nə də sual verilir. Qıcıqlandırıcı sözlər işlətmək, hər ifadəyə cavab vermək olmaz. Reaksiya kimi belə ifadələr işlənə bilər: *Bəli, bəli, sizi başa düşürəm; Əlbəttə, bu məsələdə kifayət qədər təcrübəniz var.* Passiv dinləmədə qarşı tərəf sanki həmsöhbətlə eyni hisslər yaşadığını, onun emosional vəziyyətini başa düşdüyünü ifadə edir, belə məqamda tənqid, qiymətləndirmə, öyrətmə tamamilə yersizdir.

İşgüzar kommunikasiyanın aktiv dinləmə texnikasında əsas şərt qarşı tərəfi "ələ almaq", diqqətini cəlb etməkdir. Birinci mərhələdə qarşı tərəfin söylədiklərindən, əsas müddəalarından sitat gətirilir, ikinci mərhələdə söylədikləri kəlmə-kəlmə təkrar edilir, üçüncü mərhələdə sitatlar öz ifadələrinə daxil edilir, hətta sorğu intonasiyası ilə tez-tez təkrarlanır. Daha sonrakı mərhələlərdə qarşı tərəfin fikirlərinin mahiyyəti qısaldılmış şəkildə çatdırılır, onun məntiqi ilə təfsir olunur, dəqiqləşdirici, bəzən sınaq suallar verilir. Başqa bir sadə, lakin vacib şərt həmsöhbətə adı ilə yox, *hörmətli filankəs müəllim* (burada *müəllim* sözü peşə

mənasında deyil), *hörmətli həmkarım* və s. nitq etiketlərilə müraciət etməli, nitq tempinə riayət olunmalı, həmsöhbətin gözlərinin içinə diqqətlə baxmamalı, sözünü kəsməməli və tez-tez etiraz bildirməməli, onu mənalı-mənalı süzməməli, diqqətiniz dağınıq olmamalı, özünüzü diqqətli göstərmək üçün yaxşı mənada başınızı tərpətməli.

Əksər hallarda insanlar bir-birilərinin sözünü şüursuz şəkildə kəsirlər; müdaxilə etmisinizsə, həmsöhbətin düşüncə axınını dərhal bərpa etməyə çalışmaq lazımdır. Tələsik etirazlar çox vaxt danışanın dedikləri ilə razılaşmadıqda ortaya çıxır, çox vaxt insan dinləmir, ancaq beynində etirazını formalaşdırır və danışmaq üçün növbə gözləyir, nöqteyi-nəzərini əsaslandırmağa çalışır və həmsöhbətin əslində nə deməyə çalışdığını fərqinə varmır.

iestləri Aktiv dinləmədə həmsöhbətin üzünün ifadəsi, duruşu müəyyənləşdirilməlidir. Mesajın tonuna diqqət yetirməli: məzmun və forma arasındakı hər hansı bir uyğunsuzluq dərində gizlənmiş hissləri açıqlaya bilər, vacib məqamlar çox vaxt fasilələr, təkrarlar, sözlərdə heca, cümlələrdə məntiqi vurğu və tərəddüdlərlə çatdırılır. Utancaq və ya fiziki qüsurlu – pəltək həmsöhbətlərin danışığına başa düşürəm, əlbəttə kimi ürəkaçan şərhlər əlavə etmək, qarşı tərəflə maraqlanan bir görünüş almaq lazımdır. Özünüzü həmsöhbətin yerinə qoymağa çalışın, vəziyyəti onun gözləri ilə qiymətləndirin və hər şeyi onun qulaqları ilə eşidin. Bəzən işgüzar ünsiyyət prosesinə xələl gətirən ifadələr işlədilir. Məsələn, mənfi qiymətləndirmə: Boşboğazlıq etməyin. Görürəm, siz bu məsələnibaşa düşmürsünüz. Sizə izah edə bilərdim, amma qorxuram, anlamayasınız; etinasızlıq – tərəf müqabilin nə dediyi nəzərə alınmır: Heç alnının gırışığı da açılmır; eqosentrizm – tərəf müqabilində yalnız narahat problemlər tapmağa çalışılır: Bacıoğlu, düz danışmırsan ha, ya Həsən keçəl, ya da keçəl Həsən.

Yoxlama sualları:

- 1. İşgüzar kommunikasiyanın formaları hansılardır?
- 2. İşgüzar danışıqların keyfiyyətinə təsir edən maneələr hansılardır?
- 3. İşgüzar kommunikasiyada sualların növləri.
- 4. İşgüzar kommunikasiyada dinləmək bacarığı, dinləmənin növlərini göstərin.