AMEA Nəsimi adına Dilçilik İnstitutu,
Dilçilik araşdırmaları, 2025, №1 *ISSN: 2664-5432*
Səhifə:105-112
https://doi.org/10.59849/2664-5432.2025.1.105

Pərvin BAYRAMOVA*

ÜNSİYYƏT PROSESİ VƏ ONUN DƏRK EDİLMƏSİ MƏSƏLƏLƏRİ

XÜLASƏ

Ünsiyyət dedikdə ilk növbədə ağlımıza gələn qarşılıqlı əlaqə, bir-birinə informasiya göndərmə başa düşülür. Ünsiyyətin nə olduğunu, hansı formada təzahür etdiyini, mövcud olduğunu, nə vaxt və necə başladığı və s. bu kimi sualların cavabının müəyyən edilməsi çox çətin məsələdir. Mürəkkəb proses olan ünsiyyətə müxtəlif baxışlardan yanaşılmışdır. Ünsiyyət prosesi insanın prosesə qoşulması ilə başlayır, onunla davam edir və nəticələnir. Məhz bu baxımdan biz ünsiyyət prosesini davamlı hesab edirik. Ünsiyyət prosesinin davamlı olması göndərilən informasiyanın dərk edilməsi ilə sıx bağlıdır. Ünsiyyət prosesində hər şey dərk etmə ilə bağlıdır. İnsan ilk növbədə özünün dediklərini dərk etməli, ondan sonra həmin məlumatı kodlaşdıraraq qarşı tərəfin dərk edəcəyi şəkildə müxtəlif kanalların vasitəsilə göndərir. Məlumatı qəbul edən tərəf isə öz dərketmə qabiliyyətinə uyğun olaraq qəbul edir və ona uyğun olaraq cavab göndərir.

Açar sözlər: *ünsiyyət prosesi, dərk etmə, empatiya, paylaşmaq, şəxslər arası ünsiyyət*

İnsanlar arasında düşüncə, duyğu mübadiləsi kimi xarakterizə edə biləcəyimiz ünsiyyət bəşəriyyətin mövcudluğunun ilk dönəmindən başlamış və hər zaman insanın mühüm sosial vasitəsicisi olmuşdur. İnsan ətrafındakı digər insanlarla mütləq şəkildə ünsiyyətə daxil olur və zamanla bu müxtəlif formalarda təzahür edir. İnsanlar ünsiyyətdən müxtəlif məqsədlər üçün istifadə edirlər. Bir qrup insan siyasi, iqtisadi, şəxsi, reklam, iş həyatında və s. bu kimi məqsədlərinə çatmaq üçün ünsiyyətdən istifadə edirlər. Bəzi insanlar ünsiyyətdən insanları sevindirmək, əyləndirmək reklam kimi istifadə etmək, iş həyatında özünü doğrultmaq və s. məqsədlər üçün istifadə edirlər. Ünsiyyət prosesinin hansı məqsədlə istifadə edilməyindən asılı olmayaraq tərəflərin bir-birini doğru şəkildə dərk edilməsi mühüm amillərdən hesab olunur. Məhz bu baxımdan ünsiyyət və onunla bağlı araşdırmalar daim aktuallığını qoruyub saxlayır.

İnsanlar gün ərzində ünsiyyətin müxtəlif formaları ilə qarşılaşırlar, hətta insanların özü ilə qurduğu ünsiyyətlə bərabər digər insanlarla qurduğu qarşılıqlı əlaqə də ünsiyyətin bir parçası hesab edilə bilər və daha doğrusu, ünsiyyətin bir parçası kimi qəbul edilir. Ünsiyyət ona görə qarşılıqlı proses hesab olunur ki, insanlar həm öz mühitlərini dəyişmiş, həm də digər insanları da dəyişdirməyə nail olmuşdur. Bununla iş bitməmiş sonrakı nəsillər də ünsiyyətin sayəsində xeyli dəyişmişlər. "*Ətraf mühitlə qarşılıqlı əlaqədə olan insanlar öz mühitlərini dəyişmiş və ətraf mühit insanları və sonrakı nəsilləri qarşılıqlı olaraq dəyişdirmişdir. Ətrafdan alınan mesajları müəyyən meyarlara və təcrübələrə görə şərh edə bilmək, bu mesajlara uyğun reaksiyalar vermək və bu reaksiyaları mənalı bədən hərəkətləri ilə çatdırmaq ünsiyyətin əsas elementlərindəndir*" [İzlem Vural: 2014, s. 4].

Ətrafımızda baş verən hər bir şey işlətdiyimiz alətlər, oxuduğumuz kitablar, geydiyimiz paltarlar, ümumiyyətlə, ətrafımızdakı hər şey ünsiyyətin ünsürləri kimi dəyərləndirilir. İnsan sosial varlıq olduğu üçün istər könüllü, istərsə də könülsüz şəkildə ünsiyyətə qoşulur

* AMEA Nəsimi adına Dilçilik İnstitutu, Nəzəri dilçilik şöbəsi, aparıcı elmi işçi.

və cavab verməli olurlar. Tanışlara salam verdiyimiz zaman telefonla danışarkən, telefona, elektron poçta daxil olan mesajları oxuduğumuz zaman, eləcə də körpə uşaqlara gülümsəməyi saçına sığal çəkərkən, bir insanın etdiyi hərəkəti bəyənməyib ağzımızı büzərkən və s. kimi hallarda belə ünsiyyət prosesinə qoşulmuş hesab olunuruq. Əslində insan bütünlüklə ünsiyyət faktorudur və ünsiyyət olmadan onun mövcudluğu mümkün deyildir.

Ünsiyyət prosesi müxtəlif kateqoriyalardan ibarətdir:

“1) *iki insan; 2) kiçik qrup; 3) ictimai 4) təşkilati; 5) kütləvi*” [Tubbs, Steward L:1977, s.7**]**.

İki insan arasında baş verən ünsiyyətə biznes həmkarları, valideyn-övlad, iki dost, iki sevgili, həyat yoldaşları və s. bu kimi yaxın münasibətləri daxil edə bilərik. İki şəxs arasındakı söhbəti biz daha çox formal olmayan ünsiyyət kimi xarakterizə edə bilərik. İki şəxs arasında baş verən ünsiyyət tez-tez rast gəlinən ünsiyyət forması hesab olunur, hətta deyərdik ki, digər ünsiyyət tipləri də iki şəxs arasındakı ünsiyyətdən başlayır. İki şəxs arasındakı ünsiyyət zamanı tərəflər bir-birinə yaxın olur, onlar qeyri-rəsmi söhbət aparırlar. Məsələn, dostlar, yaxın qohumlar, ana və bala söhbət edərkən onlar üçün məsafə saxlamaq önəmli deyil. Onlar bir-birinə davamlı şəkildə mesaj göndərir, məlumatı dərk edir və dekodlaşdırılmış informasiyanı qəbul edirlər. Burada status məsələsi heç bir önəm daşımır. Tərəflər həm verbal, həm də qeyri-verbal yolla bir-birinə mesaj ötürürlər. Məlumatı göndərən və qəbul edən tərəf bir-birinə səmimi suallar verir və səmimi cavablar alırlar. Məsələn, Necəsən? Nə fikirləşirsən, bəlkə, istirahətə gedək? Mənə qulaq asırsan? Düşündüyün nədir? və s.

Kiçik qrup şəklində qurulan ünsiyyətdə isə azı 3 nəfər iştirak etməlidir və bu dərketmə prosesini daha da asanlaşdırır. Qrup ünsiyyəti zamanı tərəflər müəyyən məqsədlərə xidmət etməlidirlər və daha doğrusu, onları birləşdirən məqsədlər vardır. Məsələn, müəllimlər və tələbələrin dərsdə müəyyən bir mövzunu müzakirə etmələri onların məqsədlərinə əsaslanır. Müəllimlər öyrətmək, tələbələr isə öyrənmək niyyətində olurlar. Kiçik qruplar şəklində qurulan ünsiyyət zamanı tərəflər bir-birini motivasiya edir, söhbətə qoşulmağa və fikir bildirməyə sövq edir. Bu zaman tərəflər mənim fikrimcə, belə düşünürəm ki, belə qənaətə gələ bilərik ki, deyilənlərə cavab olaraq belə deyə bilərəm ki, kimi ifadələrdən istifadə etməklə diskussiyaya qoşulur və fikirlərini ifadə edirlər. Bəzi hallarda qrupu təşkil edən tərəflər bir-birindən asılı olur, belə ki, birinin söylədiyi fikir digərinə müəyyən mənada təsir göstərir. Göstərilən təsir həm müsbət, həm də mənfi yöndə ola bilər. Məsələn, mən düşünürəm ki, siz bu işi bizdən daha yaxşı həll edə bilərsiniz. Bəlkə, sizin dedikləriniz daha yaxşı nəticə əldə etməyinizə kömək olar və s. tipli fikirlər qarşı tərəfə mühüm mesajlar göndərir, onu motivasiya edir, fəaliyyətə təhrik edir. Ancaq tərəflərin bir-birindən asılı olması hər zaman müsbət hal kimi dəyərləndirilə bilmir. Belə ki, bəzən qarşı tərəf digərinə “Sən bu işi bizim qədər həll edə bilməzsən”, “Bu iş sənlik deyil” və s. kimi ifadələrlə onu özündən asılı vəziyyətə salır. Kiçik qruplar halında mövcud olan ünsiyyət zamanı sanki qrupu təşkil edənlərin öz vəzifələri vardır. Belə ki, tərəflərdən biri danışır, digərləri qulaq asırlar və ya iki nəfər müzakirə aparır, digərləri ya qulaq asır, ya da özləri üçün qeyd aparırlar.

İctimai ünsiyyət şəxsi mühitdə baş verməyən ünsiyyət tipi hesab olunur, o, ictimai mühitdə mövcud olan formadır. İctimai ünsiyyət siniflərdə, iclaslarda, hər hansı bir sosial mühitdə baş verir. Bu zaman iştirakçıların hamısının bir-biri ilə söhbət etməsi o qədər də vacib deyildir. Belə ünsiyyət şəklində tərəflərdən biri daha fəal olur və digərlərinə təsir

göstərir. Məsələn, sinifdə müəllimlər şagirdləri idarə edir, iclası aparan şəxs digərlərinə müəyyən mənada təsir göstərir.

Sadalanan ünsiyyət tiplərindən biri də təşkilatı ünsiyyətdir. "*Bu gün insan ünsiyyətinin ən sürətli inkişaf edən sahələrindən biri də təşkilatı ünsiyyətdir*" [Tubbs, Steward L: 1977, s. 11**]**. Təşkilati ünsiyyət müxtəlif təşkilatların nümayəndələrinin bir-biri ilə ünsiyyətidir. Bura hökumət təşkilatlarının, qeyri-hökumət təşkilatlarının, müəyyən bir cəmiyyət nümayəndələrinin çıxışlarını, digərləri ilə ünsiyyətlərini aid edə bilərik.

Kommunikasiyanın formalarından biri də kütləvi kommunikasiyadır. "*Kütləvi informasiya ən formal və ən bahalısıdır. Kütləvi informasiya hadisələri yüzlərlə insanın cəhdlərini, aylarla hazırlıqları və milyonlarla dolları tələb edir*" [Tubbs, Steward L: 1977, s. 12**].** Kütləvi kommunikasiya hadisələrinə radio, televiziya, kitab, jurnal, qəzet kimi vasitələr aid edilir. Digər ünsiyyət tiplərindən fərqli olaraq kütləvi informasiya vasitələri əhatə dairəsinin genişliyi ilə seçilir və onların müxtəlif şəkildə dərk etmə şəkilləri vardır. Belə ki, hər kəs göndərilən informasiyanı fərqli formada dərk edilir.

Kommunikasiyanın formalarından biri də mədəniyyətlərarası ünsiyyətdir. "*Mədəniyyətlərarası kommunikasiya – müxtəlif mədəniyyətlərin nümayəndələri arasında olur*" [Tubbs, Steward L: 1977, s. 13**].**

Şəxslərarası ünsiyyət aktiv fəaliyyət hesab olunur, onda heç bir passivlik yoxdur. Şəxslərarası ünsiyyət sadəcə mesajı göndərəndən qəbul edənə və yaxud qəbul edəndən göndərənə məlumat axını deyildir, onlar arasında qarşılıqlı əlaqə kimi qiymətləndirilir. Şəxslərarası ünsiyyət qarşılıqlı mübadiləsi prosesidir və bu proses dəqiq şəkildə qurulub təqdim edilməlidir. Şəxslərarası ünsiyyət ona görə aktiv fəaliyyət hesab olunur ki, tərəflər bir-birini dəyişdirir, bir-birinə təsir göstərir və inkişaf etdirir. Tərəflər bir-birinin hisslərinə, duyğularına, fikirlərinə təsir göstərir, adresant və adresat bir-birini həvəsləndirir, hər hansı bir işi görməyə təşviq edir. Bunun üçün tərəflər bir-birinə qarşı açıq, güvənən, etibarlı olmalıdır ki, onlar arasında effektiv ünsiyyət yaranmış olsun. Bunun üçün çalışmaq lazımdır ki, insanlararası ünsiyyət daha da inkişaf etsin və yeni münasibətlərin formalaşmasına imkan yaratsın. Şəxslərarası ünsiyyətin ən mühüm göstəricisi onlar arasında münasibətlərin dialoq şəklində baş verməsidir. Dialoqun iştirakçıları tez-tez rollarını dəyişirlər. Belə ki, adresat adresanta, adresant isə adresata çevrilir. Şəxslərarası ünsiyyət müxtəlif formalarda ola bilər. "*Şəxslərarası ünsiyyət çox təsirli və eyni zamanda çox təsirsiz ola bilər. Ailədaxili münasibətlərdə ortaya çıxan münaqişələr insanlararası ünsiyyəti təsirsiz hala gətirir. Şəxslərarası münasibətləri inkişaf etdirmək və təkmilləşdirmək üçün müxtəlif tərəflər arasında münasibətləri və əməkdaşlığı yaxşılaşdırmaqla ünsiyyətin keyfiyyətini artırmaq lazımdır*" [Rustam, H Ali Rochmat, S.Kp. Mes Kes., Noorma, Nilam. 2023, s. 20]. Şəxslərarası ünsiyyət zamanı tərəflərin bir-birinə açıq olması mühüm amil hesab olunur, çünki onlar məlumatı düzgün şəkildə çatdırmaq üçün qarşı tərəfə açıq olmaq lazımdır. O öz hisslərini, duyğularını qarşı tərəfə çatdırmaq məqsədilə ünsiyyətə başlayır və adresata çox açıq olur, yəni gizli qalan mövzular olmur.

Empatiya ünsiyyət prosesinin qarşılıqlı şəkildə davam etməsinə yol açan mühüm faktor kimi qiymətləndirilərək şərh edilir. Empatiya bir insanın özünü qarşı tərəfin yerinə qoya bilməsi, onun hisslərini duyması kimi başa düşülür. Empatiya yaradan tərəflər həm dinləyən, həm də danışan ola bilər. Onlar çıxış edərkən və ya dinləyərkən daha diqqətli davranır, elə sözlər, ifadələr seçir ki, dinləyənin qəlbinə dəyməsin, onu incitməsin. Bunun da qarşılığında adresat da adresantın danışdıqlarına hörmətlə yanaşmalı, onun duyğu və düşüncələrinə xoş münasibət bəsləməlidir. Empatiya qurmaq tərəflərə ünsiyyəti daha yaxşı dərk

etməyə kömək edir. Həm adresant, həm də adresat ünsiyyət prosesində qarşılıqlı hörmətə əsaslanmalı və bir-birinə dəstək olmalıdırlar. Tərəflər bir-birinə dəstək olduqları zaman onların qorxu, qəzəb, narahatlıq, nifrət kimi hissləri yox olur, rahat şəkildə açıq formada ünsiyyətdə olurlar. Ümumiyyətlə, ünsiyyət prosesinin uğurlu olmasının əsası tərəflərin bir-biri haqqında müsbət düşüncəsinin olması ilə bağlıdır. Hər hansı bir mövzunun müzakirəsinə keçməzdən öncə tərəflər bir-birinə qarşı xoş hisslər göndərə bilsələr bu onlar arasında informasiya mübadiləsinin açıq olmasına yol açar. Bu da effektiv ünsiyyətin təməlini qoyur. Bəzən tərəflər ünsiyyətə başlayan zaman bir tərəf digər tərəfə təzyiq göstərməyə çalışır, üstünlük qazanmağa cəhd edir. Nəticədə açıq hesab olunan ünsiyyət tərəflərin dəstəkləyici funksiyasını itirməsi ilə tamamlanır. Bunun baş verməməsi üçün tərəflər bərabərliyini qoruyub saxlamalıdırlar. Ünsiyyət prosesinin açıq olması dəstəkləyici funksiya daşıması, müsbət hisslərə əsaslanması tərəflər arasında ümumi, ortaq cəhətlərin olması ilə səciyyələnir. Ünsiyyət prosesini təmin edən mühüm vasitələrdən biri də tərəflərin qarşılıqlı inamının olmasıdır. Tərəflər bir-birinə inanıb güvəndikdə informasiyanı doğru şəkildə təhlil etmək və dərk etmək imkanı əldə edirlər.

Ünsiyyətin mürəkkəb bir proses olduğunu nəzərə alsaq onun gedişinin də nə dərəcədə mürəkkəb olacağını müəyyən etmək olar. Mesajı göndərən tərəf informasiyanı göndərməzdən öncə onu kodlaşdırmaq üçün hazırlayır. "*İki insan birlikdə danışdıqda, danışan qəbul edənə mesajları sözlər şəklində göndərir. Birinci danışan nə deyəcəyi qərarına gəlir və sonra doğru sözləri ardıcıllıqla düzür və mesajı göndərir. Biz insanların necə düşündüklərini, fikirlərini necə topladıqlarını, daha sonra onların nə demək istədiklərini tam başa düşmürük*" [Williamson Graham. 2001, s. 14].

Ünsiyyət prosesində mühüm məsələlərdən biri də şəxsin öz daxili ilə qurduğu ünsiyyətdir. Daxili ünsiyyət zamanı insan özü ilə danışır, daxili dünyası ilə qarşılaşır, özünü mühakimə edir, tənqid edir və ya tərifləyir. İnsanlararası ünsiyyət prosesində mənbə və hədəf insanlardır. Ancaq daxili ünsiyyət zamanı mənbə və hədəf bir insan olur. O, mesajları qəbul edir, həm də özünə göndərir. İnsanlar digərləri ilə ünsiyyət qurduqları zaman ilkin olaraq özləri ilə söhbət edirlər.

Ünsiyyət ikitərəfli baş verən prosesdir, tam və natamam şəkildə baş verir. Ünsiyyət prosesinin tam şəkildə yekunlaşması üçün qarşı tərəf adresantın göndərdiyi mesajlara cavab verməlidir. Verilən cavab müsbət və mənfi formada baş verə bilər, ancaq hər iki halda ünsiyyətin baş tutmasından danışa bilərik. Əgər qarşı tərəf göndərilən mesajlara cavab vermirsə, ünsiyyət birtərəfli şəkildə yekunlaşır. Ünsiyyət insanlar arasında baş verən fasiləsiz prosesdir. İnsan özünü tanıtmaq, eyni zamanda qarşıdakı insanın kim olduğunu öyrənmək məqsədilə ünsiyyətə girir. Digər canlılar da bir-biri ilə əlaqədə olur, ancaq insan qədər hərtərəfli ünsiyyətdə olmurlar. Digər canlılardan insanlararası ünsiyyətin mühüm fərqlərindən biri də onlar arasında düşüncə, hiss eləcə də ən xoş arzuların ifadə olunmasıdır.

Paylaşmaq ünsiyyət prosesini təmin edən mühüm vasitələrdən biri hesab olunur. Belə ki, bütün insanların ünsiyyətə başlamaq üçün müəyyən məqsədləri olur. Bu məqsədlərin əsasında özünü ifadə etmək, təsdiqləmək qarşı tərəfi başa düşüb dərk etmək dayanır. Təbii ki, irəli sürülən bu fikirlər ünsiyyət prosesinə ümumi bir baxışı ifadə edir, çünki elə məqamlar olur ki, insanlar məcburi şəkildə ünsiyyətə girməli olurlar. Bu zaman qarşı tərəfdən biri dominant mövqedə olur, çalışır ki, öz ideya və düşüncələrini qarşı tərəfə çatdıra bilsin. "*Ünsiyyət sayəsində insanlar öz düşüncə və hissləri ilə yanaşı digər insanları tanıyaraq, onların fərqli və ya oxşar cəhətlərini müqayisə edərək özlərini kəşf edirlər. Ünsiyyət prosesində insanlar öz istəklərini, qorxularını, güclü və zəif tərəflərini öyrənir,*

*yaxşı ünsiyyət bacarıqlarına sahib olurlar. Yaxşı ünsiyyət qura bilən fərdlər öz biliklərini, özünə inamını və həyat keyfiyyətini artı*rır" [Adni Banu Baduroğlu, Hatice Çiçekdemir, İshak Kalaç, Senane Ulu. 2020, s. 20].

Ünsiyyət prosesi elədir ki, o birdən-birə başlayıb tamamlana bilməz. Bunun üçün müəyyən hazırlıq tələb olunur. Proses məlumatı göndərən tərəfin öz düşüncə, hiss və duyğularını müxtəlif vasitələrlə kodlayıb qəbul edənə ötürməsi ilə başlayır. Məsələn, işdə işlədiyimiz zaman kimsə sizdən nəsə soruşduqda artıq ünsiyyət prosesi başlanmış olur və ardınca digər mərhələlər gəlir. Bəzən elə hallar da olur ki, biz müəyyən səbəblərdən asılı olaraq qarşı tərəfə cavab verə bilmirik və bu zaman ünsiyyət tam olmayacaq, yarıda kəsiləcək. Ünsiyyət prosesinin gedişində qaynaq və ya mənbə mesajın başlanğıcı hesab olunur. Ünsiyyət prosesinin əsası qaynaq, mənbə hesab olunur. Mənbə ona görə əsas hesab olunur ki, ünsiyyət onunla başlayır və yenidən ona qayıdır. Mənbə tək bir insan, insan qrupu ola bilər. Ünsiyyət prosesinin başlanması mənbənin düşüncələrindən başlayır. Belə ki, müəyyən bir məlumatı almaq və ya dəqiqləşdirmək məqsədi ilə mənbə informasiya göndərir və qarşı tərəfdən müvafiq cavab verməsini gözləyir. Mənbə ötürdüyü mesajları müxtəlif şəkildə ötürməyə niyyətlənir və bunun üçün müxtəlif vasitələrdən istifadə etmək niyyətində olur. Mənbənin əsas məqsədi qarşı tərəfə öz hiss, duyğu, düşüncə və niyyətlərini göndərə bilsin və ona cavab alsın. Bu məqsədlə o müxtəlif söz, cümlə, rəqəm, cədvəl, qrafik kimi vasitələrlə yanaşı bədən hərəkətləri, üz ifadələri kimi simvollardan istifadə edir. Bəzən elə məqamlar da olur ki, sadalanan vasitələrdən biri söylənilən fikri tam şəkildə ifadə edə bilmir. Belə olan halda mənbə tərəf çalışır ki, bir neçə vasitədən eyni vəziyyətdə istifadə etsin. O, informasiyanı kodlaşdırıb istədiyi şəklə saldıqdan sonra onu qarşı tərəfə göndərir. Qarşı tərəfə kodlaşdırılıb göndərilən informasiya mesaj adlanır. Qeyd edək ki, informasiyanı göndərən qaynaq hər zaman özünə aid olan informasiyanı göndərə bilər. Bəzi məqamlarda digərlərinə aid informasiyanı da kodlaşdırıb qarşı tərəfə göndərə bilər. Belə vəziyyətdə mənbə tərəf çalışır ki, göndərdiyi informasiya dəqiq, aydın göndərilməlidir heç bir yanlışlıq baş verməsin. Elə məqamlar da olur ki, insanlar düşünür ki, qarşı tərəf ancaq bir insandır, halbuki mənbə müxtəlif insan qrupları ola bilər. Sadə formada ünsiyyəti iki şəxs arasında baş verən proses kimi dəyərləndirsək də əslində o daha çox insan arasında da baş verəcək prosesdir. Yəni həm göndərən (qaynaq, mənbə), həm də mesajı qəbul edən tərəf iki və daha çox adam ola bilər.

Qaynaq (mənbə və ya mesajı göndərən) ünsiyyəti başladan tərəf olmaqla mesajları da seçir və özünə uyğunlaşdırır. Adresant mesajın hansı mövzuda olacaqğını təyin edir, eyni zamanda göndərilmə məkanını və zamanını da müəyyənləşdirir.

"*Mesaj, qaynaq ilə alıcı arasında ünsiyyətin qurulmasını təmin edən əsas elementdir*" [Adni Banu Baduroğlu, Hatice Çiçekdemir, İshak Kalaç, Senane Ulu. 2020, s. 28].

Mesajı yaradan adresant hesab olunur və o adresata müxtəlif şəkillərdə göndərilir. Mesajlar müxtəlif formalarda göndərilə bilər. İnformasiyanı adresant öz niyyətinə müvafiq, eləcə də mesajın vacibliyi, tezliyi ilə əlaqədar olaraq yazılı, şifahi, jest, mimika və s. Mesajlar yalnız sözlə ifadə olunmur, onun müxtəlif ifadə formaları vardır. Biz bura qoxu, dad, səs və s. kimi amilləri aid edə bilərik. Mesajı göndərən tərəf onu müxtəlif məqsədlərlə göndərir. Bu məqsədlər qəsdli, təsadüfi, planlı, niyyətli şəkildə ola bilər. Hər hansı bir informasiyanı göndərən şəxs bəzən qəsdən müəyyən bir məlumat göndərmək niyyətində olur və ya əksinə hər hansı bir məlumatı almaq niyyətində olur. Qəsdli şəkildə məlumat göndərən şəxs bunu müəyyən məqsədinə çatmaq üçün istifadə edir və istədiyini əldə etmək onun əsas niyyəti olur. Mesajları alan tərəf göndərilən informasiyanı eşidə, yaza, görə bilir

və buna müvafiq cavab verir. Mesajları alan tərəf göndərilən informasiyanı eşidə, yaza, görə bilir və buna müvafiq cavab verir. Verilən cavablar informasiyanın göndərilməsindən asılı olaraq həm müsbət, həm də mənfi anlamda istifadə olunur.

Məlumatın hansı formada göndərilməsindən asılı olmayaraq çatdırılmaq niyyəti ilə göndərilən mesajlar mahiyyət etibarı ilə iki hissədən ola bilər. Birinci hissə kimi göndərilən mesajların hansı məzmunda olması, ikincisi sizin onları nə tərzdə söyləməyiniz, yəni hansı üsluba əsaslanmağınız. Adresant göndərəcəyi məzmuna uyğun olaraq deyilmə tərzi seçir və daha sonra mesajları göndərmək üçün hazırlayır. Mesajların məzmunları müxtəlif olur və onlar adresantı fərqli formalarda informasiya ötürməyə vadar edir. Məhz bu halda göndərilən informasiyanın tərzi ünsiyyətin gedişinə ciddi təsir göstərir. Mesajın məzmununun açılması mürəkkəb proses olduğu üçün onu verbal və qeyri-verbal vasitələrin köməyi ilə açmaq lazımdır. Mesajın məzmunu düzgün şəkildə təqdim edilsə, göndərilsə bu respiyentə imkan verəcək ki, məzmunda ifadə olunan anlamları doğru şəkildə dekodlaşdıra bilsin. Mesajda ifadə olunan məlumatın doğru şəkildə dərk edilib qəbul edilməsi dinləmə prosesindən asılıdır. Çox zaman ünsiyyət prosesində dinləmə ikinci dərəcəli amil kimi qiymətləndirilir, ancaq onun da digər şəxslərin fikirlərini şərh etməkdə rolu danılmazdır. Kommunikasiya prosesi insanların nə söylədikləri ilə bərabər necə fikir yürüdəcəkləri qədər də vacibdir. Bu bizim danışma və dinləmə üslubumuzdan da çox asılıdır. Danışma və dinləmə üslubu bizə imkan verir ki, digər şəxslərlə rahatlıqla ünsiyyət quraq. Ünsiyyət prosesində yanlışlıqların olmasına səbəb düzgün olmayan ünsiyyət üslubuna uyğun vəziyyətin seçilməsidir. İnformasiya bolluğunun olması məlumatın həm xarici, həm də daxili formada göndərilməsinə imkan yaradır.

"*Gündəlik qəbul etdiyimiz və göndərdiyimiz informasiyanın iki mənbəyi vardır. Onlardan bəziləri xarici informasiya, qalanları isə daxili informasiyadır. İnsanlar, hadisələr və obyektlər xarici informasiyanın mənbələridir. Bilik, keçmiş təcrübə, mənalar və hisslər daxili dünyamızı təşkil edir*" [Goss, Blaine. 1982, s. 5]. İnformasiyanın xarici mənbələrinə ünsiyyətdə olduğumuz digər insanlar, müəyyən hadisələr aid edilir. Daxili informasiyaya insanın özünəməxsus biliyi, keçmiş təcrübələri, hissləri, daxili dünyası aid edilir. Adresant ətrafında gördüyü hadisələri təhlil edir və müəyyən bir məlumat əldə etməklə onu adresata göndərir. Bu zaman hər iki tərəf öz daxili dünyalarına, yəni bilik, bacarıq, qavrayış və təcrübələrinə əsaslanmaqla məlumatı şərh edir və informasiya mübadiləsi baş tutur.

Hər bir ünsiyyətin ifadə olunma tərzi vardır. Bu baxımdan daxili ünsiyyətin də ifadə olunma formaları vardır. "*Öz-özünə ünsiyyətdə, insan tək olduqda üslub insanın əhval-ruhiyyəsinə və onu yaradan vəziyyətə uyğun olaraq formalaşır və dəyişir. Bu elə ola bilər ki, insan əsəbləşib öz-özünə deyir. "Sən necə aldandın? Necə inandın?*" və s." [İ.Erdoğan. 2011, s. 189]. İnsanlar ünsiyyət qurduqları zaman müəyyən münasibətlərə əsaslanırlar və ona uyğun tərz seçirlər və ya seçmək məcburiyyətində qalırlar. Aydındır ki, tərəflər arasında münasibət düşməncəsinədirsə, onların əlaqələri, söhbətlərinin mövzusu və axarı bu tərzdə qurulacaq. Düşməncəsinə qurulan ünsiyyət küsmək, dalaşmaq, məhəl qoymamaq, narahat etmək və s. şəkildə təşkil olunur. Bunun əksinə olaraq dostluq münasibətində qurulan əlaqələr daha xoş niyyətlə qurulur. Onlar bir-birini narahat etmir, kobud ifadələr işlətmir, bir-birinin fikrinə hörmətlə yanaşırlar.

Ünsiyyət prosesinin davamlılığını təmin edən mühüm vasitələrdən biri də dərk etmə ilə bağlıdır. Mesajları göndərən şəxs çalışır ki, qarşı tərəf onun kodlaşdırdığı məlumatı başa düşsün, doğru kodlaşdırsın və ona lazım olan informasiyanı əldə edə bilsin. Əgər adresantın göndərdiyi və onun üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edən informasiya adresat tərəfindən

doğru şəkildə təhlil edilib müvafiq cavab verilirsə, belə prosesi effektiv kommunikasiya adlandıracağıq. Ancaq bu o demək deyildir ki, adresant hər dəfə informasiya göndərdiyi zaman istədiyi cavabı əldə edəcəklər. Bəzən elə hallar da olur ki, o, tamamilə fərqli cavab ala bilər. Sözsüz ki, bu da ünsiyyət prosesini digər gözlənilməz məcraya aparar. Dərk etmə prosesi dəqiq şəkildə həll olunması iki nəfər arasında olduqda daha asan olur. Ancaq tərəflər çox olduqda dərk etmə bir az da çətinləşir, sanki mövzu müxtəlif istiqamətlərə aparılır, hər kəs mövzuya özünün dərk etmə qabiliyyətinə müvafiq cavab verir. Ünsiyyət prosesinin dərk edilməsi göndərilən məlumatın məzmunun (kontekstin) tərkibinə doğru şəkildə yerləşdirilməsindən asılıdır. Seçilən ifadələr, cümlələr, abazaslar bir-biri ilə əlaqəli olmalı, bir-birini tamamlamalıdır. Məsələn, hər hansı bir hadisə haqqında məlumat verməyə başlayan tərəf onun baş verdiyi məkanı, yaxud zamanı qeyd etmədikdə adresantlar üçün dolaşıqlıq yaranır və onlar məzmunu tam dərk etmədən cavab hazırlayıb göndərirlər. Nəticədə göndərilən informasiya istənilən kimi dekodlaşdırılmır və müvafiq cavab əldə edilmir. Ünsiyyət prosesinin mahiyyətində ünsiyyətdən zövq almaq dayanır. Tərəflər söhbətə xoş ifadələrlə, xoş sözlərlə başlayırlar. Salam. Necəsiniz? Gününüz xoş keçsin. Sizinlə ünsiyyətdən zövq aldım və s. kimi ifadələr elə ilk addımdan ünsiyyətdən zövq almağa imkan verir.

Ünsiyyət elə bir prosesdir ki, bir insanı tərifləyərkən, ona sevgini ifadə edərkən və ya onu xoş olmayan sözlərlər acılayarkən sadalananlardan hər biri bu davamlı prosesin bir parçasına çevrilir.

Ünsiyyət prosesi insanın prosesə qoşulması ilə başlayır və onunla davam edib bitir. Bu hər zaman davamlı fasiləsiz baş verən prosesdir. Bu proses müxtəlif məqsədləri, arzu və istəkləri ifadə etdiyi üçün insanın yarandığı gündən bu günə kimi öz varlığını qoruyub saxlamış və bundan sonra da saxlayacaqdır.

ƏDƏBİYYAT

1. İ.Erdoğan. İletişimi anlamak. Ankara: Pozitiv matbaacılık. 2011, 511 s
2. Goss, Blaine. Processing communication: information processing in intrapersonal communication. Belmont: Wadsworth, 1982, 148 p
3. Halkla ilişkiler və iletişim. Adni Banu Baduroğlu, Hatice Çiçekdemir, İshak Kalaç, Senane Ulu. Devlet kitapları, Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, 2020, 272 s. https://kitap.eba.gov.tr/panel/dosyalar/upload/1356/0/U_0_19_06_2021_18_12_42_568.pdf
4. İetişim. Ankara: Pegem, 2014, 214 s. red: İzlem Vural
5. Rustam, H Ali Rochmat, S.Kp. Mes Kes., Noorma, Nilam. İnterpersonal communication. Finchley, London: Lambert Academic Publishing. 2023, 117 p.
6. Tubbs, Steward L.Human communication. N.York: Random House, 1977, 455 p.
7. Williamson Graham. Human communication: a linguistic introduction. Bicester: Speechmark. 2001, 306 s.

THE PROCESS OF COMMUNICATION AND ISSUES OF ITS UNDERSTANDING

SUMMARY

Communication is understood as the interaction that comes to mind in the first place, the sending of information to each other. You can find out what communication is, in what form it manifests itself, exists, when and how it began, etc. determining the answers to such questions is a very difficult task. Communication, which is a complex process, has been approached from different points of view. The process of communication begins with the person joining the process, continues with it and concludes. It is from this point of view that we consider the communication process to be continuous. The continuity of the communication process is closely related to the understanding of the information sent. In the process of communication, everything is connected with comprehension. First of all, a person must realize what he is saying, and then encode that information and send it through different channels in such a way that the other person perceives it. And the receiving party perceives the information in accordance with its own understanding and sends a response in accordance with it.

Key words: *communication process, understanding, empathy, sharing, interpersonal communication*

ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ И ПРОБЛЕМЫ ЕГО ПОНИМАНИЯ

РЕЗЮМЕ

Когда мы думаем об общении, первое, что приходит на ум, - это взаимодействие, передача информации друг другу. Определение ответа на такие вопросы, как, что такое общение, в какой форме оно проявляется, существует ли оно, когда и как оно начинается и т.д., является очень сложной задачей. К коммуникации, которая является сложным процессом, подходили с разных точек зрения. Процесс коммуникации начинается с того, что человек присоединяется к процессу, продолжается вместе с ним и заканчивается вместе с ним. Именно с этой точки зрения мы рассматриваем процесс коммуникации как непрерывный. Непрерывность процесса коммуникации тесно связана с пониманием передаваемой информации. Все в процессе коммуникации связано с пониманием. Человек должен сначала понять, что он говорит, затем закодировать эту информацию и отправить ее по различным каналам таким образом, чтобы другая сторона поняла. Получающая сторона получает информацию в соответствии со своей способностью понимать и отправляет соответствующий ответ.

Ключевые слова: *процесс коммуникации, понимание, эмпатия, обмен, межличностное общение*