

UOT-811.11-112

Səhifə: 94-100

<https://doi.org/10.59849/2663-8967.2025.2.94>

Pərvin Bayramova
AMEA Nəsimi adına Dilçilik İnstitutu,
filologiya üzrə fəlsəfə doktoru
hesenova-88@mail.ru

KONFLİKTLƏRİN YARANMASINDA VƏ HƏLLİNDƏ LİŊVİSTİK AMİLLƏRİN ROLU

XÜLASƏ

Ünsiyyət prosesində konfliktlərin mövcud olması çox zaman problemlə hal kimi qiymətləndirilir və onun baş vermə səbəbləri araşdırılır. Konflikt termini müxtəlif elm sahələrini əhatə etsə də, o dilçiliklə də sıx bağlıdır, çünki səslənən sözlər, ifadələr, o cümlədən yazılan müxtəlif məlumatlar insanlar arasında mövcud olan problemlərin həllinə kömək edir və yeni konfliktlərin yaranmasının qarşısını alır.

Konfliktli ünsiyyətin yaranmasında və onların tez bir zamanda həll olunmasında linqvistik amillərin mühüm əhəmiyyəti vardır. Linqvistik amillər şəxsə imkan verir ki, niyyət, arzu və məqsədlərini qarşı tərəfə daha uyğun zamanda, doğru şəkildə çatdırıb bilsin. Bunun üçün o, düzgün ifadə formaları seçməli və onları məqamında istifadə etməyi bacarmalıdır. Hər söz, ifadə diqqətə seçilməli və qarşı tərəfin düzgün anlayacağı şəkildə çatdırılmalıdır. Məhz belə olan halda konfliktli ünsiyyətin baş verməsinin qarşısı alınır.

Açar sözlər: konfliktli ünsiyyət, linqvistik amillər, söz, cümlə, göndərən, qəbul edən.

Giriş: Ünsiyyət prosesində konfliktlərdən qaçılmağa çalışılsa da, bu və ya digər formada biz bəzən konflikte girməyə məcbur oluruq. İnsanlar arasında ünsiyyətdə baş verən konfliktlərin ən mühüm göstəricisi onlar arasında əlaqənin zəif şəkildə olmasıdır. Bu əlaqəni təmin ən mühüm faktor linqvistik amillərdən yerli-yerində istifadə etməyi bacarmaqdır. Ümumi götürsək konflikt iki və daha çox insan, bəzi hallarda qruplar arasında anlaşılmazlıqdan qaynaqlanan proses kimi qiymətləndirilir. “*Ən ümumi mənada konflikt iki və daha çox şəxs və ya qruplar arasında anlaşılmazlıq və fikir ayrılığı vəziyyətidir*” [1, s. 7]. Ünsiyyətdə konflikt birdən-birə yaranmır, onun baş verməsinə səbəb olan müxtəlif amillər mövcuddur ki, onları dərk etmədən növbəti prosesləri izləmək mümkün olmur. Belə ki, konfliktin yaranmasının ilkin səbəbi tərəflərin bir-birini düzgün anlamaması, doğru ünsiyyət üslubunun seçilməməsi, düzgün davranış şəklinin ortaya qoyulmamasıdır.

Məsələn, kiməsə müraciət etdikdə nitq etiketlərindən düzgün istifadə etmək lazımdır. Əgər qarşı tərəfə “Mənə yeni nəşr olunan kitablarınızdan verin” ifadəsi ilə “Zəhmət olmasa, xanım, mənə yeni nəşr olunan kitablarınızdan verin” cümləsi arasında fərq vardır, çünki birincisi daha çox əmr mahiyyətli, ikincisi isə xahiş niyyəti ilə işlədilir. Burada işlədilən “*xanım*” müraciət etiketi tərəflər arasında xoş ünsiyyətin başlanmasına yol açır.

Konflikt hər hansı bir hadisə zamanı tərəflər arasında ciddi fikir ayrılığı və mübahisə zamanı yaranan münaqişədir. Konflikt o zaman yaranır ki, biz qərar qəbul etməkdə çətinlik çəkirik. Konfliktin yüksək həddə olması fərqli din, inanc, ideya və maraqlardan asılıdır.

Konfliktlə bağlı araşdırmalar XX əsrin ortalarına təsadüf edir və bu sahədə müxtəlif nəzəriyyələr meydana çıxmışdır. “*Konfliktin ciddi tədqiqi 1950-ci illərə təsadüf edir. 1970-ci illərdə tədqiqatın genişlənməsinə baxmayaraq hələ də bu sahədə az miqdarda sistemli tədqiqat aparılmışdır və təklif olunan konflikt nəzəriyyələrinin bir neçəsi sınaqdan keçirilmişdir*” [2, s. 26]. Bir çox hallarda konfliktlər mövcud problemləri aradan qaldırmağa, eləcə də həll etməyə kömək edir. Bununla yanaşı konfliktlərin mövcudluğu fikir ayrılığından qaynaqlanır, bu ayrılıqlar daha uyğun məsələlər üzərində işləməyə imkan verir. Konfliktlərin mövcudluğu imkan verir ki, insan özü ola bilsin, bu onun işlətdiyi ifadələrində və davranışında da aydın hiss olunur. Məsələn,

konflikt zamanı insan çalışır ki, bütün gücü ilə imkanlarını ortaya qoysun. Bu zaman o, qarşı tərəfin maraqlarına, istəklərinə, gözləntilərinə bələd olur və ona uyğun ifadələr seçir ki, özünün haqlı olduğunu göstərə bilsin. Məsələn, *Siz bu məsələyə belə qiymət verməklə özünüzdü aldadırsınız. Ancaq mənim təklif etdiklərim sizin təklifinizdən daha tez və az bir zamanda problemi həll edə bilər.* Bu zaman qarşı tərəf göndərilən informasiyanı daha dərinə analiz edib iki nəticəyə gələ bilər, ya qarşı tərəfin fikrini dəyərləndirib ona haqq qazandıracaq, ya da konflikt daha da böyüyəcək. Məhz bu səbəbdən əminliklə deyə bilərik ki, konfliktin baş verməməsi üçün əvvəlcə yaxşı düşünmək, daha sonra mövcud zamanı, vəziyyəti, məkanı nəzərə alaraq cümlələr qurmalıyıq. Yuxarıda nümunə olaraq verilən cümləyə dinləyən tərəf iki halda cavab verə bilər. Birinci halda daha sərt olmaqla *“Özünüzdü məndən ağıllı hesab edirsiniz”* və ya əksinə daha mülayim tərzdə *“Sizin dediklərinizi də yüksək qiymətləndirirəm, ancaq gəlin bir daha bu məsələni yenidən nəzərdən keçirək”*.

Amma bir məsələdə də vardır ki, konfliktin sonu hər zaman gözlənilmədiyi kimi pis nəticələnməyə də bilər, burada əsas diqqət ediləcək məqam onu düzgün istiqamətə yönəltməkdir. Qeyd edək ki, konfliktlərin idarə edilməsi və onların baş verməsinin qarşısının alınması mövcud konfliktlərin mənbələrini dərk etməklə başlayır.

İnsanlar arasında konfliktin yaranmasının bir çox təməl səbəbləri vardır. Onlardan ən diqqət çəkici səbəb insanların daxili dünyasında bir-birinə qarşı başlayan mənfi hiss və düşüncələrin mövcud olmasıdır. Daxili dünyada mövcud olan bu mənfi hisslər zamanla onların nitqinə də təsir göstərir və nəticədə, onlar arasında konflikt yaranır. Məsələn, qarşı tərəfə mənfi emosiyamız varsa, bu danışıqda səs tonumuzda, seçdiyimiz ifadələrdə özünü aydın şəkildə göstərəcəkdir. Məsələn, *Kəs səsini, sənən soruşan olmadı. Əcəb oldu sənə* və s. Bəzən elə hallar da olur ki, tərəflər arasında konflikt vulqar sözlərlə, qarğışlarla da müşahidə olunur.

Konfliktin yaranmasının təbii səbəbləri vardır, çünki insanlar hər zaman bir-biri ilə qarşılıqlı ünsiyyətdədir və bu ünsiyyət hər zaman effektiv təsir yaratmır. Zamanla insanlar arasında fikir ayrılıqları və konfliktlər yarana bilər. Məhz bu səbəbdən konfliktlər insanlararası münasibətlərdə “təbii” hal kimi dəyərləndirilə bilər. Konflikt ünsiyyətin bir parçası kimi də qiymətləndirilir. Elə hallar ola bilər ki, biz dostluq etdiyimiz, ilk dəfə gördüyümüz və hətta görüşmə ehtimalı olduğumuz insanlarla konfliktə girə bilərik. *“Gündəlik həyatın demək olar ki, hər bir sahəsində fərdlər bir yerdə və ünsiyyətdədirlər. Bu vəziyyət nəticəsində insanlar arasında zaman-zaman fikir ayrılıqları və ya konfliktlər yarana bilər. Konfliktlər insan münasibətlərinin qaçılmaz təbii bir hissəsidir, çünki siz bəzən tanıdığınız insanlarla, bəzən də həyatınızda ilk dəfə rastlaşdığınız və bir daha heç vaxt qarşılaşa bilməyəcəyiniz insanlarla münasibətdə ola bilərsiniz və onları effektiv idarə etmək vacibdir”* [3, s. 4]. Konfliktin yaranmasına fərdlər müxtəlif şəkildə reaksiya verə bilərlər. Bəzən elə hallar da ola bilər ki, fərdlər konfliktin sona çatması üçün çalışırlar. Ancaq elə hallar da vardır ki, ünsiyyət prosesinin tərəflərindən biri çalışır ki, digərlərinə öz fikir və ideyalarını qəbul etdirsən, belə olan halda konfliktin ilkin təməlləri qoyulur. Ünsiyyət quran zaman unutmaq olmaz ki, sizin fikirləriniz nə qədər maraqlıdırsa, qarşı tərəfin fikirləri də ona maraqlıdır. Bəzi hallarda isə biz tamamilə fərqli vəziyyətlə qarşılaşa bilərik. Belə ki, fərdlərdən biri konflikt məsələsini ciddi qəbul etmir, özünün tələb və ehtiyaclarına önəm vermir və bacardıqları qədər qarşı tərəfin istəklərini yerinə yetirməyə çalışırlar. Onlar elə düşünür ki, belə olan halda istənilən konfliktin qarşısını ala biləcəklər, lakin onların düşündükləri ilə qarşılaşdıqları vəziyyət eyni olmur. Məsələn, konfliktin qarşısını almağa çalışan insanlar qarşı tərəfə *“Siz haqlısınız”, “Sizin dediklərinizdə həqiqət vardır”* kimi ifadələr səsləndirir və nəticədə, mesajı qəbul edən tərəf onu ciddi şəxs kimi qəbul etmir. Göründüyü kimi bütün güclərini qarşı tərəfin ehtiyaclarını təmin etməyə yönəltsələr də, nəticədə onlar “qeyri-ciddi” adamdır ifadəsi almış olurlar, çünki qarşı tərəf elə düşünür ki, onun bütün istəkləri yerinə yetirilirsə, deməli yerinə yetirən adam zəifdir, gücsüzdür. Konflikt yarandığı halda tərəflərdən biri sadəcə çəkilməyə üstünlük verir, qarşı tərəfin nə deyəcəyi, məsələnin hansı şəkildə sonlanacağı onun üçün maraqlı olmur.

Konfliktə tərəflərin bir-birinə münasibətini nəzərə alaraq fərdlərin davranışını aşağıdakı kimi qruplaşdırma bilərik:

- 1) Tərəflər konfliktin sona çatmasında maraqlıdırlar;
- 2) Bir tərəf digər tərəflərə öz ideyalarını qəbul etdirməyə çalışırlar;
- 3) Bir tərəf bütün gücünü digər tərəfin ehtiyaclarını ödəməyə sərf edir.

İnsanlararası ünsiyyətdə konflikt hələ erkən çağlardan başlayır və daha sonra öz əhatə dairəsini genişləndirir. *“İnsanlararası konflikt erkən və belə desək ilk dəfə valideynləri ilə başlayır....Hətta biz ancaq real konfliktləri hesablasaq, valideynlər və uşaqları orta hesabla saatda 3-4 dəfə konfliktlə olurlar”* [4, s. 5]. Ana və övladları arasında baş verən ünsiyyət müvəqqəti mahiyyət daşıyır. Onlar bir-biri ilə müəyyən müddət konfliktlə olsalar da, tez bir zamanda da barışırlar. Söhbətin əvvəlində onlar bir-biri ilə dalaşır, daha sonra isə sakitləşirlər. Ailə içində bu cür konfliktlərdən sonra onlar barışırlar və bir-birinə əvvəlki münasibətdə olurlar və təbii ki, bu cür münasibət ancaq ailə üzvləri arasında ola bilər. Yad adamlarla münasibəti korlanan aralarında konflikt yaranan insanlar uzun müddət ünsiyyətdən qaçırırlar ki, yenidən konflikt yaranmasın.

Konflikt yaranan zaman bu müxtəlif forma və istiqamətlərdə, eləcə də ölçülərdə baş verə bilər. Bəzən insanlar arasında adi bir cümlədən konflikt yarandığı kimi adi bir davranışdan da konflikt yaranmağa bilər. Qarşımızdakı insanın davranışları bizim üçün “zəhlətökən” təsiri bağışlayır və bu hərəkətləri ilə bizi özündən uzaqlaşdırır. Hər hansı bir ünsiyyətdən söhbət gedərsə orada mütləqdir ki, konflikt olsun. Müxtəlif dünyagörüşlərə, fərqli düşüncə tərzinə sahib olan insanların ünsiyyət prosesində onlar arasında konfliktin yaranması qaçılmaz haldır. Məsələn, tərəflərdən biri siyasi proseslərə düzgün qiymət verir, onu lazımınca qiymətləndirə bilər. Ancaq qarşı tərəfin bu sahədə heç bir məlumatı olmur. Nəticədə hər ikisi danışıldıqda tərəflərdən biri digərini başa düşmür, ancaq başa düşmədiyi halda ısrarla fikir yürütməyə başlayır, belə olan halda tərəflər arasında konflikt yaranır. Konflikt dövrümüzün ən böyük problemlərindən biri hesab olunur. O, fərdlər arasında fikir ayrılığından yaranır, ancaq davamlı proses kimi qiymətləndirilmir. Konflikt termini mənfi anlamda istifadə edilsə də, heç də hər zaman neqativ sonluqla nəticələnir. Konfliktli ünsiyyətin pozitiv tərəfləri də mövcuddur. Təbii ki, hər konfliktin sonu da pozitiv olmaz, bu konfliktin səviyyəsindən asılıdır. Ciddi şəkildə münaqişə məqamlarında heç də hər zaman pozitiv nəticə əldə etmək olmur. Əgər insanlar arasında sadəcə rəqabət varsa, onların konfliktli, ünsiyyəti pozitiv şəkildə yekunlaşa bilər. Ancaq tərəflər arasındakı gərginlik bir-birinə hücum ilə nəticələnirsə, belə halda tezliklə pozitiv sonluq gözləmək mümkün deyildir. Rəqabət və hücum hansı halda konfliktlə nəticələnə bilər? Rəqabət hücumla müqayisədə daha tez həll yolu tapıla bilən forma hesab olunur.

Hər zaman diqqətdə saxlamaq lazımdır ki, insan cəmiyyətində konfliktlər hər zaman mövcud olmuşdur və bu müxtəlif istiqamətlərdə özünü göstərmişdir. Elə konfliktlər vardır ki, o bütün qitələri, elələri də vardır ki, müxtəlif ölkə və millətləri, digərləri isə sadəcə müəyyən bir sosial qrupları əhatə edir. Hətta ən kiçiyi belə ayrı-ayrı şəxslər arasında baş verir. Məhz əhatə dairəsinin bu şəkildə genişliyini və onun müxtəlif sahələri əhatə etdiyini nəzərə alaraq qətiyyətlə qeyd edə bilərik ki, münaqişələr hər zaman mövcud olub və nə qədər ki, insanlar bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqədədir bundan sonra da mövcud olacaqdır. Konfliktlər müasir ictimai-siyasi həyatın ən mühüm hadisələrindən biri kimi qiymətləndirirlər. Cəmiyyətdə insan həyatı mürəkkəb olmaqla bərabər eyni zamanda ziddiyyətlərlə doludur ki, bu da çox vaxt həm ayrı-ayrı şəxslərin, həm də böyük və kiçik sosial qrupların maraqlarının toqquşmasına gətirib çıxarır.

Ünsiyyətdə konfliktlərin baş verməsinin səbəblərindən birincisi tərəflər arasında müxtəlif fərqliliklərin olmasıdır. Bu fərqlilik müxtəlif aspektlərdən qaynaqlana bilər. Müxtəlif aspektlərdən qaynaqlansa da, fərqliliklərin mövcud olmasının ardınca anlaşılmazlıqlar gəlir. Lakin hər anlaşılmazlıq da konfliktlə nəticələnə bilmir. Bəzi hallarda iki tərəf söhbət etsə də, tərəflərdən biri özünü təhdid altında hiss edir və nəticədə konfliktli ünsiyyətin ilkin təməli qoyulur. İnsanlararası ünsiyyətdə insan digərlərinin istəklərini məyus etdiyi anda konflikt aktiv konfliktə, yəni mübarizəyə çevrilir. Məsələn, səs tonumuzu qaldırmaqla *“Siz mənə nə haqla belə sözlər deyirsiniz, Siz kimsiniz axı! İndi mən sizi başa salaram”* kimi ifadələrlə danışdıqda qarşı tərəfə təhdid dolu mesajlar göndərir. *“Konfliktin qızgın vaxtında yüksələn emosiyalar səngidikdən sonra tərəflər münaqişəyə səbəb olan fikir ayrılığının onlarda necə hisslər yaratdığı barədə açıq*

*danışmalılırlar. Amma bu söhbət zamanı tərəflərin emosiyaları yenidən alovlanmağa bilər. Ona görə də yenidən münaqişəyə səbəb olan məsələni gündəmə gətirərkən çox diqqətli olmaq lazımdır. Bu zaman istifadə olunan dil, üslub, jest və mimika, səs tonu, bədən dili, zaman və s. bir çox müxtəlif elementlər nəzərə alınmalıdır. Hər bir tərəf üzərinə düşəni yerinə yetirməli və lazımı addımları atmalıdır” [5, s. 4]. Məsələn, konflikt sənədləndikdən sonra tərəflər *Sən belə dedin, mənə dedin ki, sən niyə məndən xəbərsiz iş görürsən, kimə arxalanırsan?*” bu cümlələr təkrar səslənən kimi konflikt yenidən alovlanmağa başlayır.*

İnsanlararası ünsiyyətdə ən önəm kəsb edən məsələlərdən biri ünsiyyət bacarıqlarından məharətlə istifadə etməyi bacarmaqdır. İnsanlar stress altına düşdükləri vaxt daha çox konfliktin baş verməsi qaçılmaz olur. Şəxslərarası ünsiyyət bacarığı olan insanlar konflikt baş verməmişdən qabaq qabaqlayıcı tədbirlər görə bilirlər. Bu şəxslərin mövcud konflikt aradan qaldırmaq üçün istifadə etdiyi taktikalar onlara konflikt uğurla idarə etməyə imkan verir. Bu taktikalardan birincisi dinləmə mədəniyyətinin mövcud olmasıdır. Konfliktlərin baş verməməsi üçün aktiv şəkildə dinləməyi bacarmaq lazımdır. Aktiv şəkildə dinləməyi bacaran şəxs effektiv nəticə əldə edə biləcəkdir. Aktiv şəkildə dinləyən tərəf mövcud məsələlərdən vaxtında və zamanında xəbərdar olur, hadisələri düzgün şəkildə analiz edə bilir, problemin həllini doğru şəkildə tapa bilir. Ona görə də bir-birini yaxşı dinləyən insanlar arasında konfliktlərin olması ehtimalı azalır. Qarşı tərəfin sizi yaxşı dinləməyini istəyirsinizsə, onunla ünsiyyətə əmr cümlələri ilə başlamayın doğru olmaz. Məsələn, *Qulaq asın. Sizinləyəm. Məni dinləyin. Mən danışırımsa, siz məni dinləməyə borclusunuz.* Şəklində qurulan cümlələr dinləyicini elə ilk addımdan sıxır, çünki belə halda onlar özlərini təzyiqləndirən hiss edirlər və adresantı məcburiyyətdən dinləməli olur.

Qeyd edək ki, elə vəziyyət də olur ki, insanlar qarşı tərəflə ünsiyyətdən qaçır, çalışır ki, onlarla heç bir formada ünsiyyət qurmasınlar. Ancaq elə məqam da olur ki, qarşı tərəflə bu və ya digər formada ünsiyyətdə olmaq lazım gəlir və belə vəziyyətdə insan başa düşür ki, ünsiyyətdən qaçmaq konflikt daha da pisləşdirir və bir çox hallarda isə həll oluna bilməyəcək səviyyəyə çatdırır. *“Şəxslərarası ünsiyyət bacarıqlarından biri ətraf mühit, mədəni münasibət psixoloji və situasiya amillərindən xəbərdar olmaqdır. Hər kəs öz mühitindən, mədəniyyətindən, psixoloji və fizioloji vəziyyətindən təcrid edilə bilməz. İnsanın ac və ya yuxulu olması belə onunla qurulan ünsiyyətin keyfiyyətinə təsir edəcəkdir. Digər tərəfdən ətraf amilləri də ilk növbədə ünsiyyət prosesinin baş verdiyi yerin fiziki şəraitinə diqqət yetirməyi tələb edir. Hətta yerin temperaturu, günün vaxtı, hətta ünsiyyət yerinin məkanı vacibdir” [5, s. 6].*

Konfliktlərin idarə edilməsində təsirli məqamlardan biri də ünsiyyət prosesində qərəzlərdən xəbərdar olmaq və ondan uzaqlaşmaqdır. Qərəzli nitq hətta qeyri-mümkün görünən konfliktlərin belə sonradan münaqişəyə çevrilməsinə yol açır. Məhz bu səbəbdən hər zaman qərəzli ünsiyyətdən yayınmaq lazımdır. *“Münaqişələr müxtəlif fikirlərə görə insanlar arasında həmişə yaranacaq normal proseslərdir. Uğurlu konfliktlərin idarə edilməsi prosesi üçün zəruri olan şəxslərarası ünsiyyət bacarıqlarını əldə etməklə şəxsi və peşəkar münasibətlər güclü və müsbət istiqamətdə inkişaf edə bilər. Əslində konfliktin həlli üçün əsas hər iki tərəf arasında düzgün ünsiyyətdir. Konfliktin xarakterindən və iştirak edən tərəflərdən asılı olaraq həll zamanı müxtəlif yanaşmalar tətbiq oluna bilər. Lakin konfliktin həlli zamanı tərəflərin təkcə öz maraqlarını deyil, həm də qarşı tərəfin maraqlarını nəzərə almaları ən yaxşı yanaşmadır” [5, s. 7].*

Konfliktin yaranmasına yol açan mühüm faktorlardan biri də qarşımızdakı insanın şəxsiyyətini, davranışını, görünüşünü, zövqünü müxtəlif formalarda tənqid etməkdir. Məsələn, *Bu nədir geyinmişən? Bu rəng sizə yaraşmır? Məgər sən bizdən çox bilirsən?* Bu tipli suallar konfliktli ünsiyyətə yol açır. Tənqid əgər obyektiv olarsa, bu zaman qarşı tərəf onu doğru şəkildə qiymətləndirirsə, konfliktin baş verməməsi mümkün deyildir. Tənqid subyektiv mahiyyətli olduqda konfliktin yaranma ehtimalı artır. Bəzi hallarda tənqid qarşı tərəfin şəxsiyyətini alçaltmağa yönəlir. Konfliktin həlli zamanı tərəflər təkcə öz maraqlarından çıxış etməməli, həm də qarşı tərəfin maraqlarını da nəzərə almalıdırlar. Çıxış edərək və ya informasiya göndərən zaman mütləq qarşı tərəfin də fikrini soruşmaq lazımdır.

Bəzi məqamlarda konfliktlərin yaranmasının səbəblərindən biri mətnin daxilindən hər hansı bir sözü, ifadəni kontekstdən kənar qərşə çatdırmaqdır. Bu zaman söz əslində olduğundan fərqli anlam kəsb edə bilər və tərəflər arasında anlaşılmazlığa səbəb olur. Buna görə də, ilk növbədə adresant və adresat çalışmalıdır ki, bir-birinin işlətdikləri ifadələri kontekst daxilində mənalandırsın, daha sonra qərşə tərəfin istəklərinə cavab versin.

Konfliktin yaranma səbəblərindən biri də tərəflərin bir-birinə qərşə hədsiz tələblərinin olmasıdır. Ünsiyyətə qoşulan tərəflər yüksək və imkansız görünən tələblər irəli sürdüyü zaman da konflikt yaranmış olur. Belə vəziyyətdə hər iki tərəfdən biri geri çəkilmək məcburiyyətində qalır. Tərəflərdən biri geri çəkilməsə konflikt daha da dərinləşir. Konfliktin qərşısını almaq üçün tərəflərdən biri sakit cavab verməli, mövcud vəziyyəti aydın və sakit tonla izah etməlidirlər. Məsələn, tərəflərdən biri desə ki, “Siz layihənin icrası üçün iki milyon istəyirsiniz, ancaq biz düşünürük ki, bir milyon bu iş üçün yetərlidir”. Bunun qərşılığında digər tərəf “Xeyr, bizim də öz istəklərimiz, planlarımız var, ancaq iki milyona başa gələ bilər, ancaq bəzən iki milyon da yetərli olmayacaq”. Tərəflər bu şəkildə fikirlərini ısrarla tələb edərək söyləsə nəticədə konflikt daha da dərinləşə bilər. Konfliktli ünsiyyət yalnız sözlərlə ifadə olunmur, eyni zamanda bura səs tonu, tembr, fasilə kimi dil faktorları da aid edilir. Bəzən elə hal yarana bilər ki, səsələnən cümlələr daha aşağı tonla, aramla deyilir və bu konfliktin qərşısını alır.

Deməli, konfliktlərin yaranmasında və həllində linqvistik amillərin mühüm təsiri vardır. Belə ki, nitq etiketləri, müəyyən sözlər, ifadələr, cümlələr şəxsə imkan verir ki, qərşə tərəfə öz fikirlərini dəqiq ifadə edə bilsin və mümkün olduğu qədər özünü doğru anlada bilsin.

Nəticə: Konflikt termini sosiologiya, psixologiya, fəlsəfə kimi müxtəlif elm sahələrində işlənməsinə baxmayaraq onun dilçiliklə də sıx əlaqəsi vardır, çünki deyilən hər bir söz, cümlə qərşə tərəfi həm konfliktə cəlb edə bilər, həm də mövcud konfliktlərin aradan qaldırılmasına yol açar. Bundan başqa intonasiya, temp, tembr və s. kimi elementlər də ünsiyyətin uğurlu olmasına, konfliktlərin baş verməsinə səbəb olduğu kimi, eləcə də onların həllinə də kömək edir. Dilçilikdə konfliktli ünsiyyətin araşdırılması mühüm məsələlərdən biridir və yeniliyi ilə seçilir. Bu sahədə demək olar ki, az sayda tədqiqatlar aparılmışdır, məhz bu baxımından onun dilçilik yönündən araşdırılması xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

Ədəbiyyat siyahısı

1. Köksal, L. Kişilərarası iletışim çatışmaları ve yöntemi. Marmara Universitesi, İstanbul: – 113 s.
2. <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/haytekin/134598/8-catisma%20ve%20t%C3%BCrleri.pdf>
3. Polat, M. Conflict management and effective communication: types of conflict confronted and the skills, needs, and attitudes of students in handling conflicts. Ankara: Orta Doğu Teknik Universitesi. – 2009, – 234 p. etd.lib.metu.edu.tr/upload/3/12611421/index.pdf
4. Kişilərarası çatışma və çatışma çözmə teknikleri. Anadolu Universitesi. Eskişehir, – 2020, – 7 s.
5. Cupach, Willian, P., Daniel J. Canary. Competence in interpersonal conflict. Waveland Press. – 2000, – 279 p.
6. Sepetci, Ü.T. Kişilərarası iletışimde çatışma yöntemi və stres. Atatürk Universitesi. <https://m.ataaof.edu.tr/pdf.aspx?du=I/n%20fisOC111A5hYhAb6wQ>.

Первин Байрамова

Роль лингвистических факторов в возникновении и разрешении конфликтов

Резюме

Наличие конфликтов в процессе общения часто оценивается как проблемная ситуация и исследуются причины их возникновения. Хотя термин “конфликт” охватывает различные научные области, он также тесно связан с лингвистикой, поскольку произносимые слова, выражения, а также различная письменная информация помогают решать существующие проблемы между людьми и предотвращать возникновение новых

конфликтов. Лингвистические факторы имеют огромное значение в возникновении конфликтных ситуаций общения и их быстром разрешении. Лингвистические факторы позволяют человеку донести свои намерения, желания и цели до другой стороны в наиболее подходящее время и правильным образом. Для этого он должен выбирать правильные формы выражения и уметь использовать их в нужном месте. Каждое слово, выражение должно быть тщательно подобрано и передано таким образом, чтобы другая сторона могла правильно его понять. Именно в этом случае предотвращается конфликтное общение.

Ключевые слова: конфликтная коммуникация, лингвистические факторы, слово, предложение, отправитель, получатель.

Pərvin Bayramova

The role of linguistic factors in the origination and solution of conflict

Summary

The existence of conflicts in the communication process is often assessed as a problematic situation and the reasons for their occurrence are investigated. Although the term conflict covers various scientific fields, it is also closely related to linguistics, because spoken words, expressions, as well as various written information help solve existing problems between people and prevent the emergence of new conflicts.

Linguistic factors are of great importance in the emergence of conflict communication and their rapid resolution. Linguistic factors allow a person to convey his intentions, desires and goals to the other party at the most appropriate time and in the correct way. For this, he must choose the right forms of expression and be able to use them in the right place. Each word, expression must be carefully selected and conveyed in a way that the other party can understand correctly. It is in this case that conflict communication is prevented.

Key words: conflict communication, linguistic factors, word, sentence, sender, receiver.

Çapa tövsiyə edən:

AMEA Nəsimi adına Dilçilik İnstitutu

Rəyçilər:

***filologiya elmləri doktoru Lalə Qurbanova
filologiya elmləri doktoru Nərmən Əliyeva***