



AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNIVERSİTETİ UNEC

- ***KAFEDRA: AZƏRBAYCAN DİLİ***
- ***FƏNN: Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya***
- ***MÖVZU: İşgüzar kommunikasiya zamanı etik qaydalar və davranış psixologiyası.***

2020-2021



Plan

1. Etika və etiket anlayışı.
2. İşgüzar etiket və onun 6 əsas prinsipi.
3. İşgüzar kommunikasiyada nitq etiketi.
4. İşgüzar kommunikasiya zamanı davranış psixologiyası.

Ədəbiyyat

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. Z. Qafarlı. “Nitqin kommunikativ registrlərinin tədqiqi”. Bakı, 2017.
4. T.Əbdülhəsənli, S.Zülfüqarlı, A.Rzai. “Azərbaycan dili və nitq mədəniyyəti”. Bakı, 2014.
5. F.Şiriyev. “Azərbaycan dilinin nitq mədəniyyəti və ritorika”. Bakı, 2014.
6. E. Musayev. “Kargüzarlığın təşkili”. Bakı, 2008.
7. T.Ə.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova “ İşgüzar yazışmalar” (dərslik). Bakı,2014
8. T.Ə.Əbdülhəsənli, A.Hüseynova “ İşgüzar yazışmalar ” (dərslik). Bakı,2015



Rus dilinda əbədiyyat

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



ETİKA

- **Etika** müəyyən cəmiyyət daxilində insanların bir-birinə münasibətini tənzimləyən nəzakətli danışığı və əxlaq normalarını özündə ehtiva edir. Nəzakətli rəftar, hərəkət, davranış milli mənəviyyat və mədəniyyətin başlıca, əsas komponentlərindən sayılır. "Etika" və "etiket" terminləri mənə, səslənmə və tətbiq olunma sahələrinə görə bir-birinə yaxın mənalı sözlər kimi dərk edilmişdir. Lakin bu iki termini eyniləşdirmək olmaz. **Etika fəlsəfə elminin** tədqiqat sahəsinə daxil olub, əxlaq, mənəviyyat qaydalarını əhatə edir. **Etiket isə cəmiyyətdə** mədəni, etik, əxlaqi normalara uyğun davranış qaydalarını əks etdirir.

“Etiket” sözü fransızca “*etiquette*” kəlməsindən törəmişdir, bir mənası: *yarlıq*, digər mənası: *mərasim, təsnifat deməkdir*, “etika” sözü ilə eyni kökdəndir. Hesab edilir ki, bu sözün yaranması maraqlı tarixi faktla bağlıdır.

Belə ki, Fransa kralı XIV Lüdoviqin hakimiyyəti zamanı saraya gələn bütün qonaqlara xüsusi kartoç-kalar təqdim edilirdi ki, onların üzərində kral sarayı ərazisinə daxil olan hər kəsin mütləq şəkildə riayət etməli olduğu davranış qaydaları yazılırdı.

Müasir dövrdə “etiket” sözü, yuxarıda qeyd olunduğu kimi, həm *yarlıq* mənasında işlədilir, həm də ünsiyyət zamanı insanların davranışını tənzimləyən ədəb və nəzakət norma və qaydalarının məcmusu kimi başa düşülür.

"Etiket" sözü rus dilinə XVIII əsrdə keçmişdir. Ölkəmişdə davranış qaydalarının ta qədim zamanlardan bəri mövcud olmasına baxmayaraq, bu söz Azərbaycan dilinə rus dili vasitəsilə yalnız XX əsrdə daxil olmuşdur.

"Etiket" termini cəmiyyətdə qəbul edilmiş davranış, mərifət, nəzakət qaydası və forması kimi insanların qarşılıqlı münasibətlərində mühüm rol oynayır. Etiketnin praktiki cəhəti ondan ibarətdir ki, o, insanlara ayrı-ayrı şəxslərlə, müxtəlif qruplarla müxtəlif səviyyələrdə ünsiyyət yaratmaq üçün artıq hazır, ümumi mərtifət, ədəb, nəzakət qaydalarından istifadə etmək imkanı verir.

- **Etiket** — müasir anlamda insanlara münasibətin zahiri göstəricilərini özündə əks etdirən davranış qaydalarının məcmusudur, başqa sözlə, cəmiyyətdə qəbul edilmiş davranış qaydalarına ,ictimai-əxlaqi normalara riayət etməkdir.



- **Etiket** — milli-mədəni və tarixi bir anlayışdır, yəni etiket qaydaları çox uzun tarixi müddət ərzində formalaşır, dəyişmə sürəti çox aşağı olur, mədəni və milli ənənələrdən qaynaqlanır.

Etiketin ařađıdaki funksiyaları qeyd edilir:



*Tənzimləyici
funksiya*

*Simvolik
funksiya*

*Kommunikativ
funksiya*

A

İşgüzar etiket

C

Peşəkar etiket


*Mütəxəssislər bir
neçə etiket növünü
fərqləndirirlər:*

Diplomatik etiket

B

Etnoetiket

D

- 
- **İşgüzar etiket** – işgüzar ünsiyyət sahəsi üzrə qəbul edilmiş qaydalardan ibarətdir.
 - Şəxsi və ictimai davranış qaydaları milli xüsusiyyətlərdən çox asılı olduğuna görə mütəxəssislər “**etnoetiket**”ə, başqa sözlə, regionlarda və ayrı-ayrı ölkələrdə qəbul edilmiş kommunikasiya norma və qaydalarına xüsusi önəm verirlər.
 - Burada **universal qaydalar** da mövcuddur ki, onlar **beynəlxalq etiketi** formalaşdırır.
 - **İşgüzar etiket** — insanlar arasındakı qarşılıqlı əlaqələrin ümummədəni qaydaları əsasında müəyyənləşdirilir. İnsanlarla lazımi səviyyədə davranma bacarığı biznesdə, xidməti və sahibkarlıq fəaliyyətində uğur əldə etmək şansını müəyyənləşdirən ən mühüm faktorlardan biri sayılır.

Şəxsi simpatiya və antipatiyadan asılı olmayaraq, həmkarlara, partnyorlara qarşı səmimi, təmkinli münasibət ən ümdə tələbdir. Bundan əlavə, işgüzar mühitdə qarşılıqlı əlaqə, qarşılıqlı fəaliyyət qaydalarına insanın cəmiyyətdəki davranışı ilə bağlı tələblər də aid edilir. Diqqətinizi **De Yagerin** bununla əlaqədar olaraq formalaşdırdığı işgüzar etiketin **6 əsas prinsipinə** cəlb etmək istəyirəm. Həmin prinsiplər aşağıdakılardan ibarətdir:

Dəqiqlik

Məxfilik

Nəzakət, xeyirxahlıq və səmimiyyət.

Ətrafınızdakılara diqqət.

Zahiri görünüş

Savadlılıq

Etiketin 3 tərkiib hissəsinin olduğu göstərilir:



● *Xarici görünüş etiketi*



● *Nitq etiketi*



● *Davranış etiketi*

Xarici görünüş etiketinə səliqəli və zövqlü geyim tərzı, saç düzümü və s. zahiri görünüş əlamətləri daxildir.

Davranış etiketi insanların cəmiyyət tərəfindən müxtəlif situasiyalar üçün qəbul edilmiş, nümunəvi hesab edilən hərəkətlərinin məcmusudur.

Nitq etiketi isə cəmiyyət tərəfindən müəyyən edilmiş müvafiq nitq situasiyasında insanlar arasında mədəni ünsiyyət və nitq davranışını tənzimləyən etik qaydalar sistemindən ibarətdir.

Nitq etiketi cəmiyyətdə müəyyən edilmiş nitq davranışı qaydalarıdır. İnsanlara nəzakətli və xeyirxah münasibətin ən əsas təzahürlərindən biri nitq etiketi qaydalarına riayət etməkdir.



Ünsiyyət zamanı **müraciət etikətlərinə** xüsusi önəm verilir. Düzgün seçilmiş müraciət forması, səsin tonu insanların qarşılıqlı münasibətlərinə çox təsir göstərir. Bundan əlavə, rəsmi və qeyri-rəsmi şəraitdə istifadə edilən müraciət formaları mövcuddur.

Rəsmi

Qeyri-rəsmi

İşgüzar mühitdə müraciət formasını seçərkən həm sosial iyerarxiyanı, həm də sosial statusu bərabər olan tərəfdaşlar arasındakı şəxsi münasibətlərin xarakterini nəzərə almaq lazımdır.

Salamlaşma nitq etiketinin ən vacib formalarından biridir.
Onun köməyi ilə ünsiyyətə girənlər arasında əlaqə yaradılır.



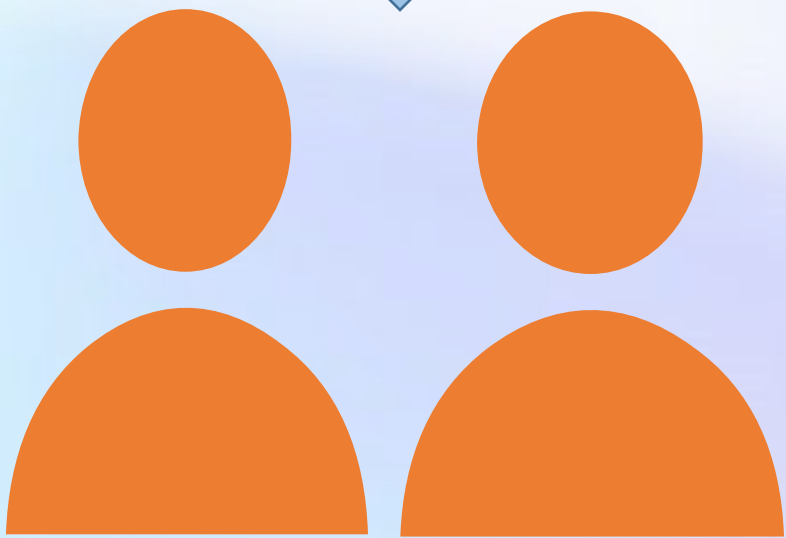
İşgüzar ünsiyyətdə görüşmə zamanı ifadələrdən istifadə edilir:

- ◆ “Salam”,
- ◆ “Sabahınız xeyir”,
- ◆ “Günortanız xeyir”,
- ◆ “Gün aydın”,
- ◆ “Axşamınız xeyir”,
- ◆ “Xoş gördük”

Tanişlıq və özünü təqdim etmə.

- İstənilən ünsiyyət aktı başlanğıc, əsas və yekun hissəyə malikdir. Əgər nitqin ünvanlandığı adam nitqin subyektinə tanış deyilsə, ünsiyyət tanışlıqdan başlayır. Həm də bu tanışlıq bilavasitə və bilvasitə ola bilər
- İki cür tanışolma üsulu vardır:

Bilavasitə - vasitəçisiz
tanişlıq



Bilvasitə, yəni vasitəçinin köməyi
ilə tanişlıq



Özünü təqdim etmə.

Məlumdur ki, yaşca kiçik böyüyə, kişi qadına özünü təqdim edir. Əgər tərəfdaşınızla söhbət zamanı yalnız sizin tanıdığınız bir şəxs sizə yaxınlaşarsa, hər şeydən öncə onu tərəfdaşınızla tanış edin. Bunu istəmirsinizsə, tərəfdaşınızdan üzr istəyib, onunla bir kənara çəkilin. **Ətrafınızda bir neçə tanış olmayan şəxs varsa, bu situasiyada özünü təqdim etməyin müxtəlif variantları mövcuddur:**

- Xahiş etmək olar ki, sizi hamıya təqdim etsinlər;
- Çəkinmədən, cəsarətlə özünüzü hamıya təqdim edə bilərsiniz;
- Ya da onlarla ayrı-ayrılıqda tanış ola bilərsiniz.

Kompliment.

Kompliment iki növə ayırırlar:

Kübar kompliment insanın zahiri görünüşü və məziyyətləri barədə söylənən xoş sözlərdir.

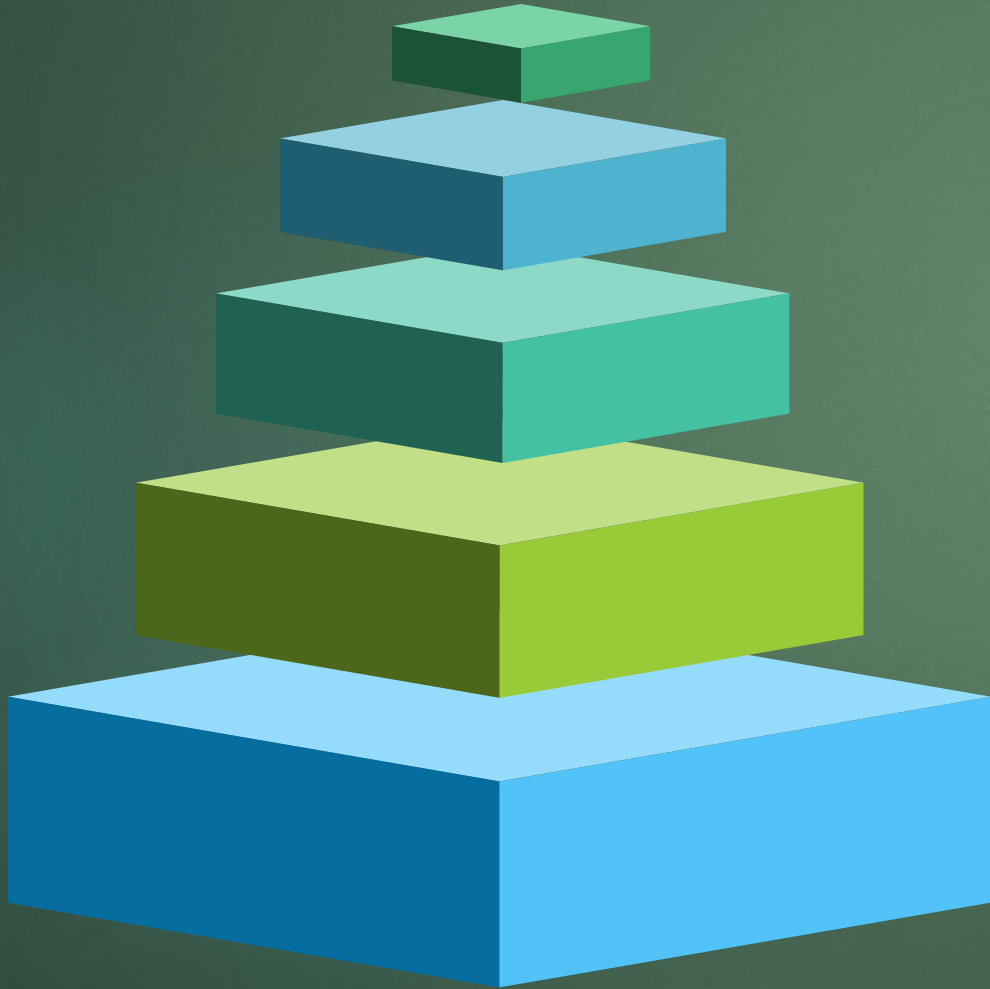
O, adətən, bir-birini tanıyan adamlar, yəni qohumlar, yaxınlar, dostlar, tanışlar, həmkarlar üçün nəzərdə tutulur.

Kübarlıq əlaməti olan kompliment

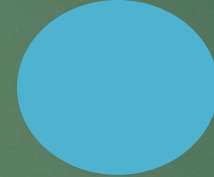
İşgüzar kompliment

İşgüzar kompliment tərəfdaşlar arasında iltifat mübadiləsidir. İstənilən işgüzar görüş, söhbət, danışıqlar işgüzar komplimentlə başlayır və sona çatır. Protokola əsasən, bu, qarşılıqlı və mütləq prosedurdur.

İşgüzar ünsiyyətdə komplimentdən istifadə qaydaları belədir:



Kompliment demək mütləqdir;



Kompliment həqiqətə uyğun olmalıdır;



Ən yaxşı kompliment sizin məhz həmin insan üçün seçdiyiniz xöş sözlərdir;



Kompliment səmimi səslənməlidir;



Təkcə kompliment deməyi yox, həm də onu qəbul etməyi bacarmaq lazımdır.

Salamlaşmadan sonra, adətən işgüzar söhbət başlayır. Nitq etiketi situasiya ilə əlaqədar bir neçə söhbət başlanğıcını nəzərdə tutur.

Üç situasiya daha tipikdir:

01

Təntənəli

02

Kədərli

03

İşgüzar

Birinci situasiyaya dövlət bayramları, müəssisənin və əməkdaşların yubileyləri; mükafat alınması, yeni ofis, mağaza açılması; təqdimat; müqavilə bağlanması, razılaşma əldə olunması və s. aiddir.

İstənilən təntənə səbəbilə, əlamətdar günlə bağlı dəvətlər və təbriklərdən istifadə olunur.

Dəvət üçün aşağıdakı nitq etiketlərindən istifadə etmək olar:

- İcazə verin (izn verin), sizi... dəvət edirəm.
- Bayrama (yubileyə,-lə görüşə) gəlin, sizi orada görməkdən çox məmnun olarıq.
- Sizi (səni) ... dəvət edirəm (edirik) və s.

Əgər qarşı tərəfin dəvətinizi qəbul edəcəyinə əmin deyilsinizsə, yaxud dəvətinizin yersiz hesab ediləcəyindən narahatlıq hissi keçirirsinizsə, bu halda dəvət sual cümləsi ilə ifadə edilə bilər:

- Sizi dəvət edə bilərəmmi? (dəvət etmək olar-mı?, dəvət etmək mümkündürmü?)

Təbriklər — hər hansı bir hadisənin əhəmiyyətini vurğulayan simvlik ünsiyyət formasıdır. Bayramlar və əlamətdar hadisələr təbrik üçün səbəbdir.

Ümumi qayda belədir ki, bu və ya digər hadisənin təbrik etmə səbəbi olması barədə tərəfdaşınızın fikirləri sizin təsəvvürlərinizlə üst-üstə düşməlidir. Təbrik insana və ya təşkilata qarşı diqqət əlamətidir və burada hər şeydən əvvəl vaxtında və fərdi şəkildə təbrik etmə mühümdür. Yazılı formada təbrik onun digər növlərindən, yəni şəxsi görüş zamanı şifahi təbrikdən və ya telefonla təbrikdən daha yüksək qiymətləndirilir.



Təbrik etiketləri bunlardır:

— İcazə verin (izn verin), sizi ...
münasibətilə təbrik edirəm.

— Ən səmimi (ürəkdən gələn)
təbriklərimi qəbul edin.

—Sizi (idarə rəhbərimizin,
müdiriyyətin, ...) adından təbrik
edirəm (edirik).

—Ürəkdən (səmimi qəlbdən) təbrik
edirəm (edirik) və s.

01

Kədərli situasiya ölümlə, təbii fəlakətlə, terror aktı ilə, müflisləşmə, bədbəxtlik, bəla gətirən digər hadisələrlə bağlıdır. Belə hallarda başsağlığı verilir. Başsağlığı quru, rəsmi olmamalıdır, səmimiyyətlə ifadə edilməlidir.

- İcazə verin, sizin kədərinizə şərik olum.
- Başsağlığımızı qəbul edin.
- Sizin dərdiniz – bizim dərdimizdir.
- Allah səbr versin və s.

02

Daha emosional-ekspressiv ifadələrdən də istifadə etmək olar:

- Çox böyük faciədir!
- Bu nə bəladır, başınıza gəldi?!
- Nə qədər böyük bir itkidir!

03

Faciəli, kədərli, yaxud xoşagəlməz vəziyyətlərə düşən insanlar təsəlliyyə ehtiyac duyurlar. Qəmə, kədərə şərik olma, təsəlli vermənin etiket formulları müxtəlif vəziyyətlər üçün nəzərdə tutulur və müxtəlif təyinatlıdır:

- Təəssüf edirəm!
- Sizi yaxşı başa düşürəm və s.

04

Təsəllilər bəzən gələcəyə inam ifadə edən sözlərlə müşayiət edilir.

Məsələn:

- Sizin halınızı yaxşı başa düşürəm, amma inanın ki, hər şey yaxşı olacaq!
- Ümidinizi itirməyin, hər şey düzələcək!
- Bu da keçib gedəcək! və s.

05

Təsəllilər bəzən gələcəyə inam ifadə edən sözlərlə müşayiət edilir.

Məsələn:

- Sizin halınızı yaxşı başa düşürəm, amma inanın ki, hər şey yaxşı olacaq!
- Ümidinizi itirməyin, hər şey düzələcək!
- Bu da keçib gedəcək! və s.

Üçüncü situasuya gündəlik işgüzar şəraitdə nitq etiketlərindən istifadə qaydasını nəzərdə tutur. Məsələn, hər hansı bir işə yekun vurularkən, müxtəlif tədbirlər, görüşlər təşkil edilərkən və başqa hallarda kimə isə təşəkkür elan etmək lazım gəlir. Nümunələrə diqqət yetirək:

- İcazə verin, yüksək səviyyədə təşkil edilmiş sərgi üçün Azər Məmmədova təşəkkürümüzü (minnətdarlığımızı) bildirək.
- Rektorluq (rəhbərlik) professor-müəllim heyətinə qış imtahan sessiyasını uğurla başa vurduqları üçün öz minnətdarlığını bildirir.
- Təchizat şöbəsinin müdirinə öz təşəkkürümü bildirmək istəyirəm.
- İcazə verin, sonsuz minnətdarlığımızı bildirək və s.

Hər hansı bir xidmətə, köməyə, mühüm məlumata, hədiyyəyə görə də təşəkkür etmək lazımdır:

- Sizə ... xidmətə görə minnətdaram.
- Hədiyyənizə görə çox təşəkkür edirəm.
- Sizə son dərəcə minnətdaram.

Minnətdarlığın emosionallığı, ekspressivliyi (təsirliliyi) aşağıdakı şəkildə ifadə olunduqda daha da artır:

- Sizə öz minnətdarlığımı bildirmək üçün söz tapa bilmirəm.
- Sizə o qədər minnətdaram ki, bunu ifadə etməkdə acizəm.
- Minnətdarlığımın həddi-hüdudu yoxdur və s.

İrad bildirmək və xəbərdarlıq etmək üçün də müəyyən etiket formullarından istifadə edilir:

- Şirkət (müdiriyyət, idarə heyəti, redaksiya) sizə ciddi şəkildə xəbərdarlıq etməyə məcburdur.
- Təəssüf ki (əfsus ki), narazılığımı bildirməliyəm... və s.

Məsləhət, təklif. Bəzən insanlar, xüsusilə vəzifəli şəxslər təkliflərini, məsləhətlərini qətiyyətli şəkildə bildirməyi zəruri hesab edirlər.

- Siz (hamınız) ... etməlisiniz .
- Siz mütləq bu şəkildə ... hərəkət etməlisiniz.
- Mütləq bu işləri yerinə yetirməyinizi məsləhət görürəm.

Hər hansı bir məsələ və ya işin icrası ilə bağlı məsləhət, yaxud təklifin verilməsi nəzakətli şəkildə olmalıdır:

- İcazənizlə, sizə bir məsləhət vermək istərdim...
- İcazə verin, təklif edirəm...
- Sizə bir məsləhət verə bilərəm...
- Təklif edirəm ki...

Hər hansı bir iş üçün xahişlə müraciət də mərifətlə, son dərəcə nəzakətlə, lakin yaltaqlığa yol vermədən edilməlidir:

- Mümkünsə, mənim xahişimi yerinə yetirin.
- Zəhmət olmazsa, ...
- Xahiş edirəm, mümkünsə, bu işi tez həll edin.
- Xahiş edirəm, mənə ... icazə verin...
- İcazənizlə... və s.

Xahiş müəyyən qədər qətiyyətlə də ifadə oluna bilər:

— Təkidlə sizdən xahiş edirəm, ...

— Mənə yardımçı olmağınızı son dərəcə təkidlə
sizdən təvəqqe edirəm və s.



Vidalaşma.



İstənilən işgüzar ünsiyyət vidalaşma ilə başa çatır. Vidalaşan zaman

“Xüdahafiz”,

“Sağ olun”,

“Salamat qalın”,

“Allah amanında”,

“Yaxşı yol”,

“Görüşənədək” və s. kimi ifadələrdən istifadə edilir.

Vidalaşmanın əsas tələbi budur ki, heç vaxt həmişəlik vidalaşmayın, əlaqələrin davam etdirilməsi üçün həmişə imkan saxlayın. İşgüzar tərəfdaşınızdan ayrılarkən, növbəti görüşünüzün şərtlərini, vaxtını və yerini bir daha təkrar edin. Salamlaşma zamanı olduğu kimi, ayrılarkən də görüşdən məmnun qaldığınızı söyləmək və sizi başqalarından fərqləndirən özünü məxsus tərzdə xudahafizləmək tövsiyə edilir.

İşgüzar kommunikasiya zamanı davranış psixologiyası.



Nitq kommunikasiyası prosesində danışan tərəflər arasında tək-cə replikalar mübadiləsi baş vermir, eyni vaxtda onlar arasında “güzgü inikası” prinsipinə əsaslanan əlaqələr bərqərar olur. Biz tək-cə informasiyanı ötürmürük, eyni zamanda həmsöhbətimizi emosional cəhətdən istiqamətləndiririk. Əgər siz ünsiyyət zamanı müsbət emosiyalar ötürürsünüzsə, sizə də eynən o cür emosiyalar ötürülür. Əksinə, əgər siz narahatsınızsa, əsəbiləşibsinizsə, konfliktli situasiyanın yaranmasına yol açırsınız. İnsana öz davranışını tənzimləməyə və başqasının davranışına nəzarət etməyə imkan verən müxtəlif üsullar vardır.

01

İdentifikasiya —
özünü başqası ilə
eyniləşdirmə,
tərəfdaşının daxili
vəziyyətini
düşünərək özünü
onun yerinə
qoyma deməkdir

02

Yoluxma —
insanın istəmədən,
qeyri-ixtiyari
olaraq, müəyyən
psixi vəziyyətlərə
düşməsinə
meyilliliyidir.

03

Təlqin —
bir insanın digərinə
məqsədyönlü
təsiridir.

04

İnandırma—
məntiqi
əsaslandırmanın
köməyi ilə
informasiyanı
qəbul edən
insanın razılığını
almağa nail
olmaq deməkdir.

05

Təqlid —
başqasının
nümayiş edirdiyi
davranışın eynilə
təkrar
edilməsidir.

İşgüzar söhbətin əvvəlindən tərəfdaşınızın rəğbətini qazanmağın bir neçə effektiv üsulu vardır:

1. Söhbətin lap əvvəlindən ayrı-ayrı ifadələrlə, çox da nəzərə çarpdırmadan, tərəfdaşınıza təlqin etməyə çalışın ki, onun özü və ya təmsil etdiyi şirkətin nüfuzu haqqında yaxşı fikirdəsiniz.

2. İşgüzar söhbət zamanı tərəfdaşa xüsusi diqqət göstərmək lazımdır.

3. Fiziki və sosial məsafəni azaldın.

4. Öz işgüzar tərəfdaşlarınızın adını yadda saxlayın və danışıqlar prosesində imkan dairəsində onlara tez-tez adı ilə müraciət edin.

5. Tərəfdaşınız səhv bir şey söyləyirsə, dərhal onun səhvini uzunə vurmaq zövqündən imtina edin və ona cavab verərkən vurğulayın ki, məlum şəraitdə müəyyən şərtlər altında bəlkə də onun fikri düzgün olardı, amma indi vəziyyət tamamilə başqa

6. Həmsöhbətinizin mövqeyini anlamaq istədiyinizi hər zaman nümayiş etdirin.

7. Mövqelərinizin bərabər olduğunu vurğulayın, maraq və fikirlərinizdə vəhdət axtarın, özünüzü inamla, sakit və xeyirxahcasına aparın, amma arzuolunmaz güzəştlərə getməyin.

8. Öz hisslərinizi ifadə edərkən, həmsöhbətinizin emosional vəziyyətini nəzərə alın.

9. Tərəfdaşınızı incidəcək sözlər işlətməyin.

10. Tərəfdaşınız tənqiddən inciməsin deyə, münbit psixoloji şərait yaratmağa çalışın və s.