

Şahnəzzarın Cümşüd qızı Şükürzadə⁶⁴
İŞGÜZAR KOMMUNİKASIYADA QARŞILAMA, SALAMLAŞMA VƏ ƏL SİXMA ZAMANI
RIAYƏT EDİLMƏLİ ÜMUMİ ƏDƏB QAYDALARI

İnsanı digər canlılardan fərqləndirən ən mühüm xüsusiyyət nitqdir. İnsandan başqa danışan canlı yoxdur. Yalnız insanlara verilən bu nitq qabiliyyətini ən gözəl və mükəmməl şəkildə istifadə etməliyik. İnsanlar danışarkən ədəb qaydalarına riayət etməli olduqlarını bilsələr də, bəzən ədəb qaydalarını unudurlar. Lakin danışarkən ən çox ədəb və nəzakət qaydalarına riayət etmək lazımdır.

Salamlaşma. Yaş, cins və statusa görə hörmət və nəzakət ifadə edən bir davranışdır. Kiçik və böyük arasında salamlamaq sevgi və hörmətin ifadəsi sayılır.

Salamlama və əl sıxma zamanı əməl edilməli olan qaydalar belədir:

-Salamlama zamanı yersiz jest və davranışlardan çəkinmək lazımdır.

-Salamlama şifahi şəkildə də etmək olar, məsələn, başınızı əymək, əllərinizi qaldırmaq və şapkanızı çıxarmaq. Birilə səhər görüşəndə "sabahınız xeyir", axşam görüşəndə "axşamınız xeyir", səyahət zamanı rastlaşdığınızda isə "xoş gördük" deyərkən salamlaya bilərsiniz.

-Kişilər ilk dəfə görüşəndə, lazım gələrsə, salamlaşanda da diqqətli olmalıdırlar. Xanım əlini uzatmadıqca kişinin əl uzadıb salamlaması xoş qarşılanmur.

-Əl sıxarkən yuxarı vəzifələrdə olanların və ya yaşlıların əvvəlcə əlini uzatması, onları görən qadınların və ya kişilərin isə əl uzadıb əl sıxması ümumi ədəb qaydasıdır.

-Salam alanın yanında olanların, salam verəni tanımasalar da, bir yerdə salam vermələri nəzakətdəndir. Bununla belə, səmimi xeyirxahlıq təqdir olunur. Bu səbəbdən insanları nəzakətli jestlərlə qarşılamaq vacibdir.

-Küçədə iki tanış rastlaşsa, bir-biri ilə salamlayıb yer tutmadan kənara çəkilərək söhbətləşmələri və ya küçə ilə gedərkən söhbətləşmələrini davam etdirmələri məqsəda uyğun olardı.

Əl sıxma dostluğun səmimiyyətinin ifadəsidir. Bu səbəbdən əl sıxarkən güc qazanmaq istəyirmiş kimi əl sıxmaq, əli uzadıb sonra geri çəkmək düzgün deyil. Ediləcək düzgün şey, əlinizi digər insanın əlindən tutacaq şəkildə tutmaqdır. Əl sıxarkən soyuq davranmaq, əlinizi qətiyyənlə bükmədən sərt şəkildə uzatmaq danışdığınız şəxs tərəfindən yaxşı qarşılanmayacaq və narazılığa səbəb olacaq. Əl sıxarkən mənfi davranışlardan qaçmaq üçün diqqətli olmaq lazımdır.

Salam verəndə və ya vidələşəndə insanın üzündə həmişə təbəssüm olmalıdır.

Qrupla tanış olan şəxs görüşdüyü qrupdakı bəzi insanları tanıyır. Belə bir yerdə tanış olan şəxs və ya ətrafdakı insanlara salam verən şəxsə görüşmək lazımdır. Yeni tanış olduğunuz insanlara məsafəli davranmaq lazımdır. Məsafə onun əhəmiyyətini dərk edənlər tərəfindən idarə oluna bilən bir ünsiyyət elementidir. Bu səbəbdən həm üz-üzə ikitərəfli münasibətlərdə, həm də geniş məkanda bir qrupla qurulan əlaqələrdə məsafədən şüurlu şəkildə istifadə etmək böyük fayda verir. "İnsanın özü ilə digər insanlar arasında qoyduğu məsafə onun qarşısındakılara olan hissləri ilə bağlıdır" [2, 113].

İnsanların çox olduğu yerlərdə yad adamların bir-birini salamlaması mümkün deyil. Lakin insanların şəhərdən kənarda və ya iş üçün getdikləri hər yerdə görüşdükləri zaman bir-birləri ilə salamlamaları münasibdir. Salamlama zamanı başqalarını narahat edə biləcək hər hansı söhbət və ya davranışdan çəkinmək lazımdır.

Ünvanlamada əməl edilməli ümumi etiket qaydaları: Gözəl sözlər söyləmək qarşı tərəfə təsir etmək deməkdir. İnsanlar öz arzularını şifahi şəkildə bildirirlər. Ünsiyyət vasitəsi kimi istifadə olunan dilin insanlara təsir edəcək şəkildə istifadəsi insan münasibətlərini asanlaşdırır. Bu səbəbdən sözləri çox yaxşı seçmək və istifadə etmək faydalıdır. "Natiq dil kompozisiyalarının – leksik-semantik, frazeoloji, sintaktik səviyyələrinin daşıyıcısıdır, fikrin məntiqi və əlaqəli olmasına diqqət yetirir, düşüncənin adekvat ifadəsi üçün uyğun sözlər seçir" [4, 33].

Sosial münasibətlərdə insanlar müraciət etməli olduqları şəxsin yerindən və ya mövqeyindən aslı olaraq müxtəlif müraciət formalarından istifadə edirlər.

Danışmaq mədəniyyət, ağıl, bilik və ədəb məsələsidir. Hər şey kimi, söhbətin də müəyyən qaydalar var. Bunlardan bəziləri aşağıda verilmişdir. Şəxslər arasında söhbətləşmələrdə:

-Qarşıdakının səviyyəsinə uyğun müraciətlərin seçilməsi və sərt ifadələrdən qaçınılması;

-Jarqondan istifadə etməmək;

-Yeni tanış olduğunuz insanlara məsafə saxlamaq;

-Ucadan və sürətli dialoqa üstünlük verməmək;

-Həmsöhbətin mədəni səviyyəsinə uyğun dildən istifadə etmək;

-Davranışlar deyilənləri təsdiq etməlidir;

-Dəqiq məlumat əldə olunmayan məsələlər barədə ümumiyyətlə danışmaqdan çəkinmək;

-İnsan danışdığı insanı sınımtıya səbəb olacaq vəziyyətə salmaq üçün özü haqqında çox danışmamalıdır;

-Səmimi, etibarlı, sakit və təbii şəkildə qalmaq;

-Müxtəlif dialoqlardan öyrənilən sirləri saxlamaq yəni lazımsız yerdə irəli-geri danışmaq;

-Cəmiyyətə edilən müraciətlərin effektiv olması üçün əvvəlcədən lazımı hazırlıq işləri görülməlidir;

-İctimaiyyət tərəfindən səhv başa düşülə biləcək söhbətlərdən qaçmaq;
-İctimaiyyət qarşısında çıxış edəcək şəxs tribunaya çıxmazdan əvvəl lazımı hazırlıqları görməlidir;
-Onun nitqi əl olmalıdır ki, mövzunu dinləyiciləri heyran edəcək şəkildə izah etmək lazım gəldikdə, auditoriyanın diqqətini cəlb etmək üçün qısa suallar verməli və söhbəti gözlənilən nəticəyə gətirib çıxaracaq şəkildə bitirməlidir;

-Nətiqə rəhbərlik, şübhəli, tərəddüdlü və qətiyyətsiz davranışlarla dinləyiciləri bezdirməkdən çəkinməlidir;
Telefon danışqıları və rəyət edilməli etikətlər: Telefon söhbətləri müəyyən səviyyədə mədəniyyət və bacarıq tələb edir. Cəmiyyətdə əməl edilməli olan qaydalardan biri də telefonla söhbətlərdir.

Telefonla söhbət zamanı lazım olan qaydaları belə sıralamaq olar:

- Zəng edən şəxs özünü qarşı tərəfə təqdim etməlidir;
- Kəpik vasitəsilə aparılan telefon danışqılarında tabeliyində olan şəxsin telefonu yuxarı dairəyə qoşulur;
- Ölçülü və nazikətli bir dil və uyğun səs tonu ilə ehtiyacı izah etmək;
- Səhər saat 10:00-dan əvvəl və axşam saat 22:00-dan sonra telefon zəngləri etməyə diqqət edilməli;
- Telefonda məxfi məsələləri müzakirə etməmək;
- Mobil telefonun uyğun olmayan yerlərdə saxlamaq və söndürmək lazımdır.

Danışarkən nələrdən istifadə edilməlidir və nələrdən istifadə edilməməlidir. Hər kəsə müraciət edərkən ilk prinsip ifadələrin nazikətli olmasıdır. Qadınlarla söhbət edərkən çox nazikətli və saygılı olmalı unutmamalı, sərt ifadələr işlədilməməlidir.

Danışdığınız zaman, kimin dinləməsindən asılı olmayaraq, danışdığınız insana bir gün sizə qarşı istifadə oluna biləcək heç nə deməyin. Odur ki, söhbəti uzatmayın, lazımsız şeylər deməyin. Xüsusən də dinləyicinizdən yuxarıdakı bir şəxs haqqında xoşagəlməz bir şey söyləməyin.

Söhbət zamanı fikirlərinizi və inancınızı tamamilə zidd bir şey söylənilsə belə, dərhal cavab verməyə və ya öz fikrinizi bildirməyə çalışmayın. Əgər ona mütləq deməlisənsə, ədəb və nazikət qaydalarını pozmadan sakitcə izah etmək və ilk fürsətdə mövzunu dəyişmək lazımdır.

Sizdən daha yaşlı və təcrübəli insanlarla söhbətlərdə daha çox dinləməyə üstünlük verin. Unutmayın ki, söz gülmüşdürsə, sükut qızıldır.

Sadəcə bir şey demək üçün danışmayın. Mövzu haqqında kifayət qədər məlumatınız yoxdursa, bunu etiraf etməkdən çəkinməyin. Amma nə olursa-olsun, bilmədiyiniz mövzu haqqında heç nə deməyin.

Ümumi söhbətlərdə din, irq üstünlüyü, siyasəti gündəmə gətirmək çox xoşagəlməz bir mövzuya giriş olardı... Ölüm, fəlakət, qəza, ağır yaralanmalardan danışmaq da xoş deyil.

Qrup daxilində kiminsə yaşından danışmaq da düzgün deyil. Çünki yaşlı və ya gənc, kişi və ya qadın yaşla bağlı çox həssas ola bilərlər.

Mövzu haqqında danışarkən dinləyicilərinizin üzünə baxmalı və sözlərinizin təsirinə nəzarət etməlisiniz. Dinləyiciləri maraqlandırmayan çıxışı davam etdirmək yəqin ki, sizə heç bir xeyir verməyəcək.

İctimai çıxışlarda sözlərinizin təsirinə nəzarət etməlisiniz. Eyni zamanda, siz yaxşı dinləyici olmalı və deyilənləri qaçırmamağa çalışmalısınız. Danışarkən bəlaqlarınızı sındırmaq və ya stolun üstündə nəğara çalmaqla qarşı tərəfin diqqətini yayındırmaq.

Başqısı danışanda ciddi qulaq asın və fikirlərinə hörmət edin. Heç vaxt lazımsız yerə gülməyin. Başqasını utandırma biləcək bir mövzuda hekayə və ya zarafat danışmayın.

Harada olduğunuz və danışdığınız mövzuya uyğun olaraq səs tonunuzu tənzimləməyi unutmayın. Monoton söhbətə qulaq asmağın nə qədər ağır olduğunu bilirsiniz.

- Çıxış zamanı diqqət yetirilməli digər məqamlar
- Qeybətdən çəkinin. Qeybət doğru olduğunu dəqiqləşdirsəniz belə, bunu sizdən eşitmək xoş deyil.
- Heç kimsə eşitmək istəmədiyi bir şeyi söyləməyin.
- Artıq kədərli şikayət edən insanlara heç vaxt "bir az kökəlmisən" deməyin.
- Heç vaxt heç kimsə "Yaşından daha yaşlı görünürsən" deməyin.
- Heç vaxt heç kimsə "baş düşdün?" "Fikrim çatdırı bilərəm?" demək daha məqsəduyğundur.
- "Bu gün sizi çox yaxşı gördüm" deyil.
- Mümkün olduqca dərindən söhbət mövzularını dəyişməyə çalışın.
- Çox sakit olmayın. Harada, nə vaxt və necə danışacağınızı bilin...
- Danışmağa başlayanda özünüzlə necə idarə edəcəyinizi və auditoriyanızı öz təsirinizdə saxlamağa çalışın.
- Yaxşı dinləyicinin yaxşı danışan olduğu ifadəsini heç vaxt unutmayın.
- Yenicə tanış olduğunuz insanlarla danışarkən heç vaxt rəsmiliyə laqeyd yanaşmayın.
- Danışan adamın sözünü kəsməyin.
- İlk fürsətdə münasibətə səbəb ola biləcək mövzuları dəyişdirin.
- Bilin ki, iki nəfərin təklifində söhbətinə qulaq asmaq çox kobudluqdur...
- Unutmayın ki, məclisdə öz var-dövlətiniz haqqında danışmaq düzgün deyil...
- İştirak edəcəyiniz məclisdə iştirak edəcək insanlar və onların maraqlandığı mövzular haqqında əvvəlcədən məlumatlı olmanız sizin üçün faydalı olacaqdır.
- Xanımlara onun adı ilə müraciət etməyin.
- Həmişə nəzərə alın ki, davranışınız, münasibətiniz və hərəkətləriniz həmişə təvəzükər, xoş və zərif olmalıdır.

Nitqə nazikət. Bu gün bütün sivil dünya nazikətlə danışır. Nazikətli söhbətlərdə "sən" yox, "siz" var. Biz də bütün söhbətlərimizdən "sən" sözünü çıxarıq. Qarşımızdakı insanlara "siz" deyə müraciət edirik. Bütün sivil xalqlar öz dillərindən "sən" sözünü çoxdan çıxarıblar. Danışanda artıq "sən" yox, "siz" var.

Kiməsə "siz" deyə müraciət etmək qədim zaman adəbi və nazikət qaydasıdır.

Yalnız çox doğma intim yaxınlıq olan və eyni yaşda olanlara "sən" deyə müraciət edilə bilər.

Əmrəyaxşı danışmaq. Bir nəfərə və ya bir çox adama əmr verərkən əmr siz şəkildə və sual şəkildə verilməlidir. "Bunu et" deyil, "edə bilərsiniz?" deyilməlidir. "Get" deyil, "gəda bilərsiniz" deyilməlidir. Belə sözlər qarşı tərəfə verilən sual deyil, nazikətli şəkildə verilən "əmr"lərdir.

Yaxşı dinləyici olmaq. "Danışmaq gülmüşdürsə, susmaq qızıldır" atalar sözü susmağın və dinləmənin dəyərinə lakonik şəkildə izah edir. Nazikətli və xeyirxah insanlar "yaxşı dinləyici" olmalıdırlar. Nazikətli insan heç kimin sözünü kəsməz. "Yaxşı dinləyici" olmaq təkcə gözəl ədəb və nazikət tələbi deyil, həm də həyatda uğur qazanmağın şərtidir. İnsan "yaxşı dinləyici" olmaqla çox şey qazanır. "Müzakirə və qərar qəbul etmə mərhələlərində tərəfdaşa istiqamət vermək, onu müzakirəyə cəlb etmək çox əhəmiyyətlidir, ona görə də dinləmə və inandırma bacarığı tam şəkildə özünü büruzə verməlidir" [4, 84].

Ətrafınıza baxın; Görəcəksiniz ki, sevilən, hörmət edilən, təqdir edilən, heyranlıq duyulan insanlar "yaxşı dinləyici"dir.

"Yaxşı dinləyici" olmaq istəklə və iradə ilə əldə edilən üstün keyfiyyətdir. Dinləyərkən təkcə qulağınız deyil, beyniniz və ruhunuzla da dinləməlisiniz və dinlədiyiniz insan bunu fərq etməlidir.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat

1. Azərbaycan Respublikasında dövlət dili haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin "Dövlət dilinin tətbiqi işinin tənzimlənməsi haqqında" fərmanı. Bakı, 2001.
2. Baltaz, Z. və Baltaz A. (2005). Bədən Dili. İstanbul: Remzi Kitabevi.
3. M.İsmayilova Azərbaycan dilində rəsmi-igizlər və akademik kommunikasiyanın funksional sosiologiyası. Monoqrafiya. Bakı, ADPU, 2021
4. N.Məmmədli. Azərbaycan dilində igizlər və akademik kommunikasiya. Dövlət. Bakı, Elm və təhsil, 2024
5. Salayeva N., Fəroova G. Azərbaycan dilində igizlər və akademik kommunikasiya. "CLASS-PRINT" MMC. Bakı, 2024. 196 s.
6. Репетилов Е.В. Научные коммуникативные эволюция форм, принципы организации // Электронный ресурс – Н.: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014.
7. Бут Ю.Е. Академическое письмо для историков. Екатеринбург. Издательский отдел УрГПУ, 2019, 224с.
8. Левченко В.В., Агрикова Е.В., Воронина М.А. Формирование навыков академической коммуникации: организация работы. // Высшее образование в России. №4, 2017, 58-62.

Açar sözlər: igizlər kommunikasiya, sosial münasibət, salamlama, danışmaq mədəniyyəti, görüş zamanı ümumi ədəb qaydaları

Ключевые слова: business communication, social relations, greetings, conversational culture, general etiquette during a meeting

Key words: деловое общение, социальные отношения, приветствия, культура общения, общий этикет во время встречи

Xülasə

İnsanı digər canlılardan fərqləndirən ən mühüm xüsusiyyət nitqdır. Danışarkən ən çox ədəb və nazikət qaydalarına riayət etmək lazımdır. Salamlama yaş, cins və statusa görə hörmət və nazikət ifadə edən bir davranışdır. Sosial münasibətlərdə insanlar müraciət etməli olduqları şəxsin yerindən və ya mövqeyindən asılı olaraq müxtəlif müraciət formalarından istifadə edirlər. Cəmiyyətdə əməl edilməli olan qaydalardan biri də telefonla ünsiyyətdir.

Общие правила этикета, которых следует придерживаться при приветствии, приветствии и рукопожатии в деловом общении

Резюме

Самая важная черта, отличающая человека от других живых существ, — это речь. Во время разговора крайне важно соблюдать правила этикета и вежливости. Приветствие — это поведение, выражающее уважение и вежливость независимо от возраста, пола и статуса. В социальных отношениях люди используют различные формы обращения в зависимости от местонахождения или положения человека, к которому они обращаются. Одним из правил, которое необходимо соблюдать в обществе, является общение по телефону.

General etiquette rules to follow when greeting, greeting, and shaking hands in business communication Summary

The most important feature that distinguishes humans from other living beings is speech. When speaking, it is necessary to observe the most etiquette and politeness rules. Greeting is a behavior that expresses respect and courtesy regardless of age, gender, and status. In social relationships, people use different forms of address depending on the location or position of the person they are addressing. One of the rules that must be followed in society is telephone communication.

Rəyçi: doc.E.Vəliyeva