

Samirə Misir qızı Mərdanova²⁶
**KOMMUNİKASIYA PROSESİNDƏ VERBAL VƏ QEYRİ-VERBAL
VASİTƏLƏRİN ƏHƏMİYYƏTİ**

Giriş. Kommunikasiya informasiya mübadiləsi, məzmunun ardıcılığını və ya strukturunu dəyişmədən məlumatın ötürmə nöqtəsindən qəbul məntəqəsinə göndərilmə prosesidir. Kommunikasiya anlayışına fərqli yanaşmalar vardır:

1. Kommunikasiya - hər hansı təsərrüfat obyektlərinin rabitə vasitəsidir ki, onun daxilində nəqliyyat, enerji, su təchizatı və digər kommunikasiyalar fərqlənir.
2. Kommunikasiya dedikdə, ünsiyyət - informasiyanın insandan insana ötürülməsi nəzərdə tutulur.
3. Kommunikasiya - müəyyən reaksiyaların formalaşdırılması və ona təsir etmək üçün cəmiyyətdə informasiya ötürülməsi və mübadiləsidir.

Kommunikasiyanı kommunikasiya nəzəriyyəsinin tədqiqat predmeti hesab edən F.İ.Şarkof onun komponentlərini aşağıdakı kimi müəyyən edir:

- a) kommunikasiya prosesinin subyektləri - mesajı göndərən və qəbul edən (kommunikator və resipient);
- b) kommunikasiya vasitələri - informasiyanın simvolik formada ötürülməsi üçün istifadə olunan kod (sözlər, şəkillər, qrafiklər və s.), habelə mesajın ötürüldüyü kanallar (poçt, telefon, radio, televiziya, qəzet, internet və s.);
- c) kommunikasiya predmeti (hər hansı bir olay, hadisə) və onu əks etdirən mesaj (məqalə, radio verilişi, televiziya sükjeti və s.);
- d) kommunikasiya effektləri – kommunikasiya prosesi subyektlərinin daxili vəziyyətlərində, münasibətlərində və ya hərəkətlərində dəyişikliklə ifadə olunan ünsiyyət nəticələri [5].

Cəmiyyətin tərəqqisinə xidmət edən və müxtəlif sferalarda tətbiq edilən kommunikasiya bir çox hallarda verbal və qeyri-verbal ünsiyyət vasitələri ilə təmin edilir.

Deməli, kommunikasiya - verbal və qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrindən istifadə edərək müxtəlif kanallar vasitəsilə həm şəxslərarası, həm də kütləvi ünsiyyətdə məlumatın sosial cəhətdən ötürülmə və qavranılma prosesi kimi başa düşülə bilər.

Verbal kommunikasiya vasitələri. Öz fikrini dəqiq çatdırmaq, ünsiyyət yaratmaq üçün müasir insan dil və onun təzahür forması olan nitqdən istifadə edir. Belə kommunikasiya forması verbal (lat."şifahi") kommunikasiya adlanır.

İşarə sistemi kimi dil insan təfəkkürünün ifadəsi və ünsiyyət qurmaq üçün ən optimal vasitədir. Dil öz reallaşmasını nitqdə tapır, yəni biz daim mümkün vəziyyətlərdə dildən istifadə edərək onu nitqə çeviririk. "Nitq" termini iki mənada işlənir. Birincisi, nitq insanın kommunikativ fəaliyyət növlərindən biridir: başqa insanlarla ünsiyyət qurmaq üçün dildən istifadə. Bu mənada nitq şifahi və ya yazılı şəkildə ifadə olunan konkret insan fəaliyyətidir. İkincisi, nitq ünsiyyətin şərtlərindən və məqsədlərindən asılı olaraq fəaliyyətin nəticəsidir (işgüzar nitq, rəsmi nitq və s.).

Nitq və dil arasında bir sıra fərqlər vardır. Hər şeydən əvvəl, nitq konkret, təkrarolunmaz və aktualdır, zaman ilə inkişaf edir, məkanda həyata keçirilir. İkincisi, nitq aktivdir, dildən fərqli olaraq az mühafizəkar, daha dinamik və dəyişkəndir. Üçüncüsü, danışanın nitqi təcrübəni əks etdirir ki, bu da kontekst və situasiya ilə müəyyən edilir. Nitq variativdir, bəzən spontan və nizamsız ola bilər.

Nitq və dil nə qədər fərqlənsə də, bu iki anlayış bir-biri ilə bağlı olub, dialektik vəhdətdədir.

Verbal kommunikasiya aşağıdakı tərkib hissələrə bölünür:

- Şifahi nitq;
- Yazılı nitq;
- Dinləmə.

Şifahi nitq: bu, səslənən nitqdir, burada fonetik ifadə vasitələri sistemindən istifadə edilir; danışq prosesində yaranır; onun üçün şifahi improvizasiya və bəzi linqvistik xüsusiyyətlər xarakterikdir (söz ehtiyatını seçməkdə sərbəstlik, sadə cümlələrdən, əmr, sual və nida cümlələrindən istifadə, təkrarlar, fikirlərin natamam ifadəsi).

Yazılı nitq: bu, qrafik olaraq qeydə alınan nitqdir; o, əvvəlcədən düşünüldükdən düzəldilə bilər; bəzi dil xüsusiyyətləri ilə səciyyələnir (kitab leksikasının üstünlük təşkil etməsi; mürəkkəb cümlələrdən istifadə olunması; dil normalarına ciddi riayət edilməsi, dildən kənar elementlərin olmaması).

Dinləmə - ən mürəkkəb kommunikativ hadisələrdən biri olub, birbaşa nitq mədəniyyəti ilə bağlıdır. Dinləmənin qarşılıqlı anlaşma problemlərinin start nöqtəsində durduğunu hesab edən V.Cəfərov danışqların iştirakçıları üçün üç cür dinləmənin olduğunu göstərir: passiv; refleksli; empatik dinləmə [3, s. 52-55].

Passiv dinləməyə həm də qeyri-refleksiv dinləmə də deyilir. Bu halda dinləyici danışana ancaq qulaq asır və onun söylədiklərinə heç bir müdaxilə etmir.

Refleksli dinləmə - aktiv dinləmədir. Bu zaman dinləyici aktiv şəkildə danışanla əks əlaqə qurur, onun söylədiklərinə münasibət bildirir.

²⁶ Bakı Dövlət Universitetinin dosenti, filologiya üzrə fəlsəfə doktoru. samiremardanova@gmail.com

Empatik dinləmə. Empatiya - özünü başqasının yerinə qoymaq, onun dərdinə ortaq olmaq, hansı hisslər keçirdiyini anlamaq deməkdir. Empatik dinləmədə ünsiyyət iştirakçıları sözlərdən çox hisslərə, emosiyalara fikir verirlər. Bu zaman danışanın ötürdüyü emosiyadan asılı olaraq dinləmə təsirli və ya təsirsiz ola bilər.

Həmsöhbətini dinləməyi bacarmaq hər bir savadlı və mədəni insan üçün olduqca vacib xüsusiyyətdir. Dinləmə zamanı üz-gözünü turşutmaq, yersiz replikalarla ona müdaxilə etmək, narazı halda başını yelləmək və s. nəzakətsizlik əlaməti sayılır. Lakin bəzən məsələyə aydınlıq gətirmək və ya problemi yerində həll etmək üçün danışana müdaxilə edilə bilər. N.Abdullayev "Nitq mədəniyyətinin əsasları" adlı dərs vəsaitində danışana yalnız hörmət və nəzakət çərçivəsində müdaxilə edilə biləcəyini və bunun aşağıdakı hallarda mümkün olduğunu qeyd edir:

1. Danışan bəhs etdiyi məsələdən uzaqlaşdıqda. Belə hallarda çox zaman dinləyicilər, "mətləbə gəl", "əsas məsələdən danış" və s. kimi replikalarla danışanı istiqamətləndirirlər.

2. Məlum olan əşya və hadisə barədə danışıldıqda.

3. Bəhs olunan məsələ ilə bağlı səhvə və ya dolaşıqlığa yol verildikdə.

4. Müsahibin nitqini qüvvətləndirmək, fikrini təsdiq və təqdir etməyə ehtiyac duyulduqda.

5. Hər hansı məsələ barədə uzun-uzadı danışıldıqda.

Müsahibin nitqinə müdaxilə bütün hallarda hörmət və nəzakət çərçivəsindən kənara çıxmamalıdır [1, s. 226].

Qeyri-verbal kommunikasiya vasitələri. Qeyri-verbal kommunikasiya anlayışı XX əsrin 50-ci illərində formalaşmışdır. Lakin biz dəqiq deyə bilərik ki, hələ nitq yaranmamışdan insan öz istək, qorxu və həyəcanlarını bədən hərəkətləri və səslərlə çatdırırdı. Yəni qeyri-verbal kommunikasiya verbal kommunikasiyadan da əvvəl yaranıb.

Qeyri-verbal kommunikasiya (həmçinin bu ünsiyyət jest ünsiyyəti və ya "bədən dili" də adlanır) verbal vasitələr (dil, nitq) olmadan insanlar arasında ünsiyyət məqsədi ilə istifadə olunan qarşılıqlı əlaqə üsuludur. Bu zaman məlumat jestlər, şəkillər, üz ifadələri və pantomimikalarla (duruş, yerləş, qamət) əvəz olunur. "Ünsiyyət" vasitəsi kimi çıxış edən insan bədənini geniş məlumat mübadiləsinə malikdir və insanın fikirlərini ifadə etmək üçün hər cür üsulları özündə ehtiva edir.

Qeyri-verbal kommunikasiyanın bir sıra vəzifələri yerinə yetirir:

- a) ünsiyyət prosesinin gedişini tənzimləmək, müsahiblər arasında psixoloji kontakt yaratmaq;
- b) sözün mənasını daha da qüvvətləndirmək;
- c) emosiyaları ifadə etmək;
- d) razılıq və narazılığı göstərmək;
- e) kar və ağır eşidən insanlarla ünsiyyət qurmaqda kömək etmək.

Qeyri-verbal kommunikasiya vasitələri insanın emosional vəziyyətinin və ətraf mühitə münasibətinin göstəriciləridir. Qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin ən mühüm xüsusiyyəti onların hər birinin kommunikasiya kanalı təşkil edərək insanın duyğu orqanlarının köməyi ilə həyata keçirilməsidir. Deməli, qeyri-verbal ünsiyyət vasitələrinin təsnifatı birbaşa insanın duyğu orqanları ilə əlaqədardır. Bu baxımdan onları əsasən üç qrupa ayırırlar:

1. Vizual vasitələr. Bu vasitələr görmə vasitəsilə qəbul olunur. Bura daxildir: mimika və jestlər, duruş, yerləş (kinesika); məsafə (proksemika); digər xüsusiyyətlər (cins, yaş, geyim, makiyaj, aksesuarlar, saç düzüümü və s.).

2. Akustik vasitələr. Bunlar səs vasitəsilə ötürülən, eşitmə ilə qəbul olunan vasitələrdir. Məs: intonasiya, səsin ucalığı, tembr, ton, ritm, gülmək, ağlamaq, öskürmək, ah çəkmək və s.

3. Taktil vasitələr və ya takesika. Bu vasitələr toxunma ilə əlaqədardır (əl sıxmaq, əlini çiyinə vurmaq, qucaqlaşma, öpüşmə, siğal çəkmə və s.).

Ümumi qəbul edilmiş tərifə görə, kinesika verbal ünsiyyətin ifadəliliyini artıran əlavə ünsiyyət vasitəsi kimi qeyri-verbal kommunikasiya üçün istifadə olunan jestlər, bədən hərəkətləri, yerləş, duruş və üz ifadələrinin (mimika) məcmusudur.

Mimika – sonsuz sayda duyğuları çatdırma bilən müxtəlif üz ifadələridir. Deməli, kinesika bədən dili adlanırsa, üz ifadələri hisslərin dilidir. Bir insanın üz ifadəsi insanın emosional vəziyyətinin təsiri altında dəyişir, lakin bəzən sözlərdə dramatiklik yaratmaq üçün də xüsusi olaraq gücləndirilə bilər. Belə ki, bioloji faktorlar (nəzarətsiz üz ifadələri – üzdə qızartı və ya solğunluğun yaranması), sosial, anadangəlmə və ya inkişaf zamanı qazanılmış səbəblərdən yaranır.

Jestlər ünsiyyət prosesində nitqi müşayiət edən müxtəlif bədən hərəkətləridir. Onların köməyi ilə fərd həmsöhbətə, hansısa hadisəyə və ya obyektə münasibətini bildirir. Nitqdə jestlər həm şüurlu, həm də şüursuz şəkildə istifadə edilə bilər. Ünsiyyət prosesində jestlər bəzi funksiyaları yerinə yetirir: danışanın vəziyyətini ifadə etmək, həmsöhbətə lazımi məlumatları çatdırmaq, münasibət bildirmək və nəhayət, ünsiyyət prosesinin özünü tənzimləmək.

Natiqlik nəzəriyyəçiləri öz əsər və məqalələrində jestlərə xüsusi diqqət yetirmiş, ünsiyyət zamanı onların əhəmiyyətini vurğulamışlar. Məşhur rus hüquqşünası, hakim və məhkəmə natiqi, A.F. Koni "Mühazirəçilər üçün məsləhət"də yazır: "*Jestlər nitqi canlandırır, lakin onlardan istifadə edərkən ehtiyatlı olmaq lazımdır. Ekspressiv jest (qaldırılmış əl, sıxılmış yumruq, kəskin və sürətli hərəkət və s.) ifadənin və ya ayrı-ayrı sözün mənasına uyğun olmalıdır (burada jest nitqin gücünü ikiqat artıraraq tonla birlikdə hərəkət edir). Əllərin çox tez-tez, monoton, təlaşlı, kəskin hərəkətləri dinləyiciyə xoşagəlməz, darıxdırıcı, cansıxıcı və qıcıqlandırıcı təsir bağışlaya bilər*" [4, s. 107].

Duruş – ünsiyyət prosesində insan bədəninin aldığı hərəkətlər, onun mövqeyidir. Bu, qeyri-verbal davranışın ən idarəolunmaz formasıdır, ona görə də onu müşahidə etməklə şəxsin vəziyyəti haqqında lazımi məlumatları əldə

etmək olar. İnsanın qollarının və ayaqlarının hərəkəti onun səmimi duyğuları, niyyəti və digər insanlara münasibəti haqqında fikir yarada bilər.

İnsanın yerləşdiyi duruşu ilə sıx bağlıdır. O, gəzinti tərzini müəyyən edən fərdi xüsusiyyətlər toplusudur. İki eyni insan olmadığı kimi, iki eyni yerləşmə də ola bilməz. Yerləşmə ən vacib amillər - ritm, sürət, addımın uzunluğu, qolların, gövdənin vəziyyəti, onların gərginlik dərəcəsidir.

Qeyri-verbal kommunikasiya vasitələrindən biri də *proksemika* – yəni, ünsiyyət tərəfdaşlarının öz aralarında gözlədikləri məsafədir. Proksemikanın banisi Edvard Holar görə, proksemika həndəsi sahə və məsafələrin ünsiyyətə, insanlar arasındakı məsafəyə təsirini öyrənmək üçün tətbiq edilmişdir ki, bu xüsusiyyətlər müxtəlif cəmiyyətlər arasında əhəmiyyətli dərəcədə fərqlənir və ünsiyyətə təsir göstərir.

“Bədənin dili haqqında ən mükəmməl kitab”ın müəllifləri Allan və Barbara Piz kommunikasiyanın dörd proksemik zonasının olduğunu qeyd edirlər:

1. intim - yalnız əhəmiyyətli dərəcədə yaxın insanlar üçün;
2. şəxsi – başqa insanlarla ünsiyyət üçün məsafə;
3. sosial - rəsmi və ya sosial ünsiyyət üçün məsafə;
4. ictimai - ictimai tədbirlərdə (görüşlərdə, konfranslarda) ünsiyyət saxlamaq üçün məsafə [2, s. 223-224].

Bütün zonalarından ən yaxın yerdə intim ünsiyyət zonası yerləşir. Şübhəsiz, dünyanın bütün mədəniyyətlərində icazəsiz başqasının intim sahəsinə müdaxilə qəbul edilməzdir.

İntim ünsiyyət zonasının radiusu sosial-mədəni mühitdən asılı olaraq fərqlənir. Qərbi Avropa cəmiyyətlərində bu, təxminən 60 sm, Şərqi Avropa və Latın Amerikası xalqlarının mədəniyyətlərində isə bu məsafə təxminən 45 sm və ya daha azdır.

Ümumiyyətlə, ünsiyyət prosesi üçün ən vacib məkan şəxsi ünsiyyət zonasıdır ki, bu zona 45 - 120 sm təşkil edir və insanlar arasında kommunikasiya əlaqələri ən çox burada baş verir. Bu məsafədə fiziki təmasa ehtiyac yoxdur. Bu, dostlarla və yaxın tanışlarla söhbət etmək üçün optimal məsafədir.

Psixoloqlar hesab edirlər ki, ünsiyyət prosesində sözlər məlumatın birbaşa 10%-ni daşıyır. "Jestlər haqqında həqiqət" kitabının müəllifi Fransua Sücetə görə, məlumatların 55%-i jest və mimikalarla, 38% -i isə intonasiya ilə ötürülür. Sözlərin mənası onu çatdırmaq üçün hansı intonasiya, ritm və tembrdən istifadə olunduğundan asılı olaraq dəyişə bilər. Nitq çalarları sözlərin mənasına, duyğulara, insanın vəziyyətinə, özünəinamına və ya utancaqlığına işarə edir. Deməli, verbal ünsiyyəti gücləndirən vasitələrdən biri də *akustik vasitələrdir*.

Ünsiyyət zamanı səsin xarakteristikasını müəyyən edən akustik vasitələri iki əsas qrupa ayırırlar:

1. Linqvistik və əlaqədar vasitələr (paralingvistik): intonasiya, melodiyanın dəyişməsi, səsin tempi, tembr, tonun yüksəkliyi və s.; Bu vasitələr dilçiliyin bir bölməsi olan *paralingvistikada* öyrənilir ki, bu anlayış 20-ci əsrin birinci yarısında amerikalı dilçi A.Hill tərəfindən təqdim edilmişdir. Paralingvistik vasitələr nitqi müşayiət edən, həmsöhbətin anlıq vəziyyəti (sakitlik, həyəcan, inam, yorğunluq və s.) haqqında məlumat verən vasitələrdir. Məsələn, şövq, ruh yüksəkliyi, sevinc və narazılıq adətən yüksək səslə, nifrət, qorxu kifayət qədər yüksək, qəm qüssə, yorğunluq adətən batıq səslə verilir.

2. Linqvistikadan kənar vasitələr (ekstralingvistik): fasilə, gülmək, ağlamaq, öskürmək, ah çəkmək və s. *Ekstralingvistik* insanın psixoloji vəziyyəti ilə bağlı olub, onun müxtəlif formada təzahürlərini öyrənir. Ekstralingvistik vasitələr dillə əlaqəsi olmayan, ünsiyyətin əsasən emosional tərəfini tamamlayan vasitələrdir. Məsələn, nəyəyə işarə etmək və ya diqqəti cəlb etmək öskürməklə, ümitsizlik və ya heyranlıq ah çəkməklə ifadə oluna bilər. Ünsiyyət zamanı fasilə də çox böyük əhəmiyyətə malikdir: insan susur, amma ondan informasiya gəlir. Qədim Roma natiqi Siseronun da dediyi kimi, *"Ən güclü fəryad sükutda öz əksini tapır"*.

Qeyri-verbal kommunikasiyanın digər vasitəsi *takesika*dır. Ünsiyyətin əsas və ən primitiv forması olan takesika toxunma vasitəsilə həyata keçirilir. Toxunma insanı ətraf mühitlə tanış edən ilk duyğu sistemidir. Taktill məlumatlar bədəndə olan hiss reseptorlarından irəli gəlir. Ünsiyyət qurarkən insanların öz həmsöhbətlərinə qarşı müxtəlif toxunuşlardan istifadə etdiyi müəyyən edilmişdir.

Taktill ünsiyyət digər qeyri-verbal komponentlərə nisbətən daha çox insanın cəmiyyətdəki statusunu və rolunu, habelə ünsiyyət quranların yaxınlıq dərəcəsini göstərir. Kommunikasiya zamanı tərəfdaşların müxtəlif toxunuşlardan (qucaqlamaq, əl sıxmaq, öpmək, siqal çəkmək, çiyinə vurmaq və s.) nə qədər tez-tez istifadə etməsi onların yaşından, cinsindən və tanışlıq dərəcəsindən asılı olaraq dəyişir.

Əl sıxma salamlama və ya vidalaşma zamanı istifadə edilən özünəməxsus bir jest növüdür. O, insanın xoş niyyətini və gələcək ünsiyyətə açıq olduğunu ifadə edir. Əl sıxmaqdan imtina etmək bəyənməmə və aqressiya əlaməti kimi qəbul edilir. Öpüşmək taktill jestin bir növü kimi insan həyatının bütün sahələrində geniş istifadə olunur. Öpüş vasitəsilə sözlərin gücü daha da artır. Belə bir vəziyyətdə hissələrin səmimiyyəti nadir hallarda şübhə doğurur. Dostlar və ya qohumlar arasındakı öpüş rəğbət və mehribanlığı ifadə edir.

Siqal çəkmək insana xoş hissələr bəxş edir, ona görə də insanlar sevgi və qayğını bu şəkildə ifadə edirlər. Çiyinə vurmaq isə çox vaxt dostluq, iştirak və ya təşviq əlaməti, bəzən də tərəfdaş üzərində üstünlük əlaməti kimi şərh olunur.

Nəticə. Sonda qeyd etmək lazımdır ki, verbal və qeyri-verbal kommunikasiya vasitələri insan ünsiyyətinin ən vacib elementləridir. Belə ki, kommunikasiya yalnız həmsöhbətin sözlərini başa düşməklə deyil, həmçinin vizual informasiyanı, qarşı tərəfin mimika və jestlərini şərh etməklə müəyyən edilir. Bu da onu göstərir ki, verbal və qeyri-verbal kommunikasiya bacarıqlarına yiyələnməklə hər bir şəxs istənilən sahədə uğur qazana bilər.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat

1. Abdullayev N.Ə. Nitq mədəniyyətinin əsasları. Dərs vəsaiti. Bakı, "MBM", 2015, 280 s.
2. Allan və Barbara Piz. Bədən dili haqqında ən mükəmməl kitab. Bakı: Qanun, 2016, 448 s.
3. Cəfərov V. Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya, 2021, 172 s.
4. Кони А.Ф., Избранные произведения, М., Изд. "Юридическая литература", 1956 г, 888 с.
5. Шарков Ф.И., Родионов А.А. Социология массовой коммуникации. М., 2011.

Açar sözlər: verbal kommunikasiya, şifahi və yazılı nitq, dinləmə, qeyri-verbal kommunikasiya, vizual vasitələr, akustik vasitələr, taktil vasitələr

Ключевые слова: вербальная коммуникация, устная и письменная речь, слушание, невербальная коммуникация, визуальные средства, акустические средства, тактильные средства

Keywords: verbal communication, oral and written speech, listening, non-verbal communication, visual means, acoustic means, tactile means

Значимость вербальных и невербальных средств в процессе коммуникации

Резюме

В статье речь идет о вербальных и невербальных средствах общения. Цель исследования - определение значимости этих элементов общения в процессе коммуникации. Для достижения данной цели проводится исследование в области коммуникации, используются различные теоретические, практические методы и научные положения.

При рассмотрении вербальных средств разъясняется взаимосвязь языка и речи, являющихся их основными понятиями; устная и письменная речь представляется как основная составная часть вербального общения.

Одной из составных частей вербальной коммуникации является слушание. Умение слушать - важнейшее свойство образованного, культурного человека. В статье перечисляются виды, характерные особенности слушания; отмечается, что вмешательство в рамках уважения и почтения к собеседнику - один из основных показателей культуры.

При рассмотрении невербальных средств дается их характеристика по функциям и органам восприятия; отмечается важность визуальных, акустических и тактильных средств, а также четырех проксемических зон, соблюдаемых в процессе общения; анализируются взгляды и отношение различных специалистов к данной проблеме.

В результате исследования выясняется, что, овладев навыками вербальной и исторически более древней невербальной коммуникации, каждый индивид может добиться успеха в любой сфере.

The significance of verbal and non-verbal means in the communication process

Summary

The article deals with verbal and non-verbal means of communication. The purpose of the study is to determine the significance of these elements of communication in the communication process. To achieve this goal, the study is conducted in the field of communication using various theoretical, practical methods and scientific provisions.

When examining verbal means, the relationship between language and speech, which are their basic concepts, is explained; oral and written speech is presented as the main component of verbal communication. One of the components of verbal communication is listening. The ability to listen is the most important quality of an educated, cultured person. The article lists the types and characteristic features of listening; it is noted that intervention within the framework of respect and reverence for the interlocutor is one of the main indicators of culture.

When considering non-verbal means, their characteristics are given according to their functions and organs of perception; the importance of visual, acoustic and tactile means, as well as four proxemic zones observed in the process of communication, is noted; the views and attitudes of various specialists to this problem are analyzed.

The study found that by mastering the skills of verbal and historically more ancient non-verbal communication, each individual can achieve success in any field.

Rəyçi: dos. X.Manafli