

## NƏZƏRİ DİLÇİLİK

PƏRVİN BAYRAMOVA\*

### KOMMUNİKASIYA PROSESİ VƏ ONUN ƏSAS KOMPONENTLƏRİ

#### XÜLASƏ

Kommunikasiya prosesi hər iki tərəfin davranışlarının açıqlanmasını və anlaşılmasının təmin edən bir vasitədir. İstər-istəməz hər zaman digər insanlarla bu və ya digər formada ünsiyyət qurmağa cəhd edirik. Bəzən isə ünsiyyət qurmaq məcburiyyətində qalırıq. Digər insanlarla ünsiyyətdən yayınmağa qaçmağa çalışsaq da qaçılmaz prosesin tərkib hissəsinə çevrilirik. Kommunikasiya prosesi insanı sosial varlığa çevirən mühüm və fasiləsiz baş verən hadisədir. İnsan öz ehtiyaclarını təmin etmək üçün hər zaman ünsiyyət prosesinə qoşulur və onun tərkib hissəsinə, komponentlərindən birinə çevrilir. İnsanın kommunikasiya prosesinin tərkib hissəsinə çevrilməsinə səbəb öz ideya və fikirlərini qarşı tərəfə çatdırmaq istəyidir. Kommunikasiya prosesinin komponentləri mesajı göndərən, mesaj, kanal, qəbul edəndir. Ancaq onun əsas komponentləri mesajı göndərən və qəbul edəndir.

**Açar sözlər:** *kommunikasiya prosesi, adresant, adresat, kodlaşma, dekodlaşma.*

Kommunikasiya prosesi insanı digər canlılardan fərqləndirməklə yanaşı, onu sosial varlığa çevirən ən mühüm və vacib vasitədir. Yaşadığımız cəmiyyətdə informasiya dağınıq şəkildə mövcuddur və məlumatların sistemləşdirilib ötürülməsi kommunikasiya ilə mümkün olur. Məhz kommunikasiya prosesinin də əsl məqsədi ətrafımızdakı məlumatları bir yerə toplamaqla ideya, hiss və düşüncələri sistemə salmaqla informasiya mübadiləsinə təmin etməkdir. Ünsiyyət prosesinin daxil ola bilmədiyi hər hansı bir sahəni təsəvvür etmək mümkün deyildir. Bunlar da hər bir insanın fərdi, psixoloji, sosial həyatının ayrılmaz bir hissəsinə çevrilmişdir.

Üz-üzə qurulan ünsiyyət kommunikasiya prosesinin ən əsas unsurüdür. Bu, birbaşa heç bir vasitə olmadan reallaşan prosesdir. Bu ünsiyyət ən qədim ünsiyyət növü hesab olunur. Hələ yazı icad edilməzdən qabaq, səsli nitq formalaşmamışdan insanlar jestlər, mimikalarla ünsiyyət qururdular. Belə olan halda üz-üzə kommunikasiya insanlar eyni məkanda, zamanda olduqları vaxt bir-birinə baxışlarla, toxunuşlarla, jest, mimika ilə ötürülən ünsiyyət idi. İnsanlar üz-üzə əlaqə qurduqları zaman sözlərdən və müxtəlif qeyri-verbal davranışlardan istifadə edirlər. Üz-üzə ünsiyyət zamanı sadəcə sadalananlar kifayət etmir, heç bir söz demədən də ünsiyyət qurmaq olur.

Ünsiyyət prosesinin iştirakçıları müxtəlif insanlar ola bilər. Belə ki danışan insan öz fikirlərini bir nəfərə, bir neçə nəfərə və ya böyük bir kütləyə çatdırıb bilər. İki dostun qarşı-qarşıya, bir müəllimin tələbələrə, müəyyən bir mitinqdə çıxış edən dinləyənlərlə ünsiyyəti üz-üzə ünsiyyət hesab olunur. Kommunikasiya prosesinin müxtəlif formalarda təzahürü vardır və bu formalar rəsmi və ya qeyri-rəsmi şəkillərdə meydana çıxır və bütün bunlar fərdin sosial mühitlə əlaqəsinə əsaslanır. Kommunikasiya prosesinin bu cəhətinə toxunan N.Güngör bu haqda yazır ki, *“fərd rollar və qaydalarla əhatə olunmuş sosial mühitdə yaşayır. Sosiallaşma prosesində ona harada necə davranacağı, necə və hansı səviyyədə ünsiyyət quracağı, evdə, küçədə, məktəbdə və s. necə hərəkət etməli olduğu və s. öyrədilir. Sosial həyatla bağlı bir çox*

\* AMEA Nəsimi adına Dilçilik İnstitutu, Nəzəri dilçilik şöbəsi, filologiya üzrə fəlsəfə doktoru,  
[hesenova-88@mail.ru](mailto:hesenova-88@mail.ru)

qaydalar, dəyərlər və davranışlar öyrədilir” [Güngör: 2011, s.47]. Formal şəkildə mövcud olan ünsiyyət mühtdən asılı olaraq müxtəlif ölçülərdə baş verir, hər hansısa bir insanın iş müsahibəsində qurduğu ünsiyyətlə, həmin iş qəbul olunub işlədiyi zaman qurduğu ünsiyyət arasında nəzərə çaracaq fərqlər ola bilər. Qeyri-rəsmi ünsiyyət rəsmi ünsiyyətlə müqayisədə daha sərbəst forma hesab olunur. Ünsiyyətdə olan şəxs özəl həyatında özünü rahat hesab edir, qurduğu cümlələr, etdiyi hərəkətlər daha sərbəst olur. Kommunikasiya prosesində fərdlərdən fərdə, eləcə də qadın və kişilərin ünsiyyəti arasında fərq olur.

**Kommunikasiya** sözünü dedikdə ilk növbədə hər birimizin ağına qarşılıqlı danışma, məlumatların alışı və verışı gəlir.

Ünsiyyət prosesi hal-hazırda hər zaman olduğundan daha çox və böyük önəm kəsb edir, çünki həyatımızın əsas təməl ünsürü kommunikasiyadır. Günü-gündən informasiya tələbatı artır və ünsiyyət vasitələri daha da çoxalır ki, bunlar da kommunikasiya prosesini daha da aktual edir. Əslində, insan sakit dayandığı vəziyyətdə belə qarşı tərəfə müxtəlif məlumatlar ötürür, özünü təsdiq etməyə çalışır. Məsələn, müəllim şagirdi danladığı zaman o, sakit dayanır, başını aşağı tutur. Bununla da qarşı tərəfə günahkar olduğu mesajlarını göndərir. Kommunikasiya prosesinə müxtəlif təriflər verilsə də, demək olar ki, onların hər biri eyni mənanı ifadə edir:

1) “Ünsiyyət simvolikdir. Simvollar jestlər, mimikalar, səslər, hərflər, rəqəmlər və sözlərdir” [4: 2011, s.5].

2) Ünsiyyət insanların bir-birini anlamaq istəyinin nəticəsində yaranır. Deməli, kommunikasiya prosesi insanı həm anlatmağa, həm də anlamağa kömək edir.

3) “Ünsiyyət bir paylaşmadır. İnsanın duyğularını, düşüncələrini, məlumat və bacarıqlarını başqaları ilə paylaşması yolu ilə olur” [2: 2014, s.3].

İnsandan başqa, digər canlılar da bir-biri ilə ünsiyyət qururlar və bu bizim əlaqələrimizdən daha sadə formada baş verir. Məsələn, heyvanlar müxtəlif səslər çıxarmaqla bir-birinə qidanın yeri və təhlükə haqqında xəbər verə bilirlər. Digər canlılar isə rəqslər, mahnı ilə ünsiyyətə qoşulurlar. Belə ki bal arıları müəyyən rəqslər etməklə digər arılara qidanın yeri barəsində məlumat ötürür.

Deməli, yaşamaq üçün nəfəsin alınması-verilməsi nə qədər vacibdirsə, insanlar arasında kommunikasiya da o qədər önəmlidir. Hər bir fərd dünyaya gəldiyi andan ölənə kimi digərləri ilə ünsiyyətə qoşulur, ideya və düşüncələrini onlarla bölüşür.

Kommunikasiya prosesinin əsas məqsədlərindən biri insanın özünü dərk etməsi ilə bağlıdır, çünki insan ünsiyyətdə özünü daha yaxşı dərk edir. Ünsiyyət prosesi ciddi prosesdir və onun geriye dönməzliyini unutmamalıyıq: “Ünsiyyət geriye dönməzdir. Göndərilən bir mesaj yaydan çıxmış ox kimidir. Artıq onun geriye dönüşü müzakirə oluna bilməz” [3: 2012, s.47].

İnsan öz ehtiyaclarını təmin etmək üçün bu prosesdən, demək olar ki, hər zaman və fasiləsiz istifadə edir. Bu zaman o, özü kommunikasiya prosesinin komponentlərindən birinə çevrilir. Fikir, ideya və düşüncələrini qarşı tərəfə çatdırmaq istəyən insan danışmaq aktına qoşulur və ünsiyyət prosesinin başlanması, davamı və sona çatması onun vasitəsi ilə baş verir. Qeyd edək ki, danışmaq aktı kommunikasiya prosesinin iştirakçıları bir-biri ilə məlumat mübadiləsi aparmaq istədikdə yaranır. Danışmaq aktında göndərən üçün kodlaşma, qəbul edən üçün isə dekodlaşma amili mühüm əhəmiyyət daşıyır. Bir çox tədqiqat işlərində ünsiyyət sisteminin aspektləri fərqli şəkildə verilsə də, onların hamısı üçün ortaq cəhət kodlaşma, dekodlaşma, mesaj, qəbul edən və göndərən olmasıdır. R.O.Yakobson ünsiyyət prosesindən bəhs edərkən onu müəyyən bir modelə salmış və burada əsas diqqəti məlumatı qəbul edənə və

göndərənə vermişdir. Onun modelində əsas diqqət adresant və adresata yönəlmişdir. O, üstünlüyü məlumatı göndərənə və qəbul edənə versə də, məzmun, əlaqə, kod, danışan, mesaj, dinləyən prinsipləri də ön plana çəkilir və kontekstdə koddan istifadənin mesajın məzmunu ilə bağlı olduğu qeyd edilir [Kaşkin: 2000]. Kommunikasiya prosesində adresant və adresata üstünlük verilməsi R.O.Yakobsonun tədqiqatlarında hər zaman ön plana çəkilmişdir.

E.Altıntaş kommunikasiya prosesinin komponentlərindən danışarkən onlara geniş izah verir: “*Ünsiyyət sisteminin əsas strukturlarına ünsiyyəti başlayan adam, anlam, kodlama, mesaj, ünsiyyət şəkli, göndərmə bacarıqları, qəbul edən insanın özəllikləri və geriye bildirmə daxildir*” [Altıntaş: 2013, s.9].

Deməli, buradan belə nəticə əldə edə bilərik ki, ünsiyyət prosesində əsas informasiya yükü göndərən və qəbul edən arasında baş verir. Belə ki kodlama, ünsiyyət şəkli, göndərmə bacarıqları – adresanta, qəbul edən insanın dekodlaşma bacarığı və cavabı adresata aiddir.

Kommunikasiya prosesində göndərilən mesajlar mühüm rol oynayır, çünki onlar əsas ideya və fikirləri ötürmək funksiyasına sahibdir. Ünsiyyət prosesinin iştirakçıları üçün mesajların düzgün dekodlaşması digər komponentlərin də prosesə qoşulmasına səbəb olur. Mesajlar həm göndərən, həm də qəbul edən üçün mühüm vasitədir, çünki göndərən və qəbul edən öz fikirlərini mesajların köməyi ilə çatdırır.

Kodlaşma prosesində məlumatı göndərən ötürdüüyü mesajların qəbul edən tərəfindən dekodlaşmasında maraqlıdır. Bunun üçün o, prosesə müvafiq zaman və məkanı, eləcə də qəbul edənin reaksiyasını düzgün seçməlidir. Hər mesajı istənilən zaman və məkanda eyni şəkildə göndərmək mümkün deyildir. Çox zaman mesajlar bizim istədiyimiz zaman və məkanda deyil, lazımi zamanda və məkanda göndərilir. Məsələn, dostumuzla etdiyimiz zarafatı (zarafatla onun başından vurmaq və s. kimi) heç zaman yad və ya yeni tanış olduğumuz insanlara qarşı edə bilmərik. Digər tərəfdən, dostlar arasında olan belə zarafatdan başqa məkanda istifadə etmək düzgün deyil. Biz zaman və məkanı düzgün seçdiyimiz kimi, qəbul edənləri də düzgün seçməliyik, çünki hər insanla eyni tərzdə davranmağımız mümkün deyildir. Əgər belə hərəkət etsək, qəbul edən tərəfdən mesaj dekodlaşsa da, lazımi dəyərini ala bilməz.

Qeyd etdiyimiz kimi, mesaj informasiyanı sözlü və ya sözsüz vasitələrlə qarşı tərəfə ötürür. Sözsüz ünsiyyətdə bədən dili, geyim, rənglər və s. vasitələr prosesi mesajlara çevirir. Məsələn, bir insanın başdan-ayağa qara və ya qadının ağ gəlinlik geyinməsi sözsüz mesajlardandır. Birincisi, məkana və zamana görə yas, qəm, kədər nümunəsi, ikinci isə toy, şadlıq mənasını bildirir. Dekodlaşma prosesində qəbul edənin mövcud mesajlara müvafiq cavabları verməsi, daha doğrusu, göndərənə ötürdüüyü mesajların mənasını düzgün şərh etməsidir. Məsələn, bir insanın gözlərindən yaş gəlməsi qəbul edənin ona müvafiq şərh verməsi, onun nədənsə narahat olduğunu, ya da pis xəbər eşitdiyini anlama bilirsə dekodlaşma prosesinin səmərəli yekunla bitdiyini göstərə bilər. Qəbul edən göndərənə yaxınlaşaraq onun nə haqqında fikirləşdiyini soruşa bilər, ya da bir problemi varsa, ona kömək edəcəyini söyləyə bilər ki, bu proses artıq dekodlaşmanın tamamlanıb kodlaşmaya keçməsinə səbəb olur, adresant və adresat öz yerlərini dəyişirlər.

Sözsüz ünsiyyətin əsas komponentləri isə məlumatı göndərən (adresant) və qəbul edəndir (resipiyent adresat), çünki bu iki aspekt olmasa, digərlərinin mövcudluğu əhəmiyyət daşımaz. Məlumatı göndərən və qəbul edən mesajları öz istəklərinə uyğunlaşdırır, onların dəqiq, əhatəli, doğru kodlaşdırılmasına çalışır. Adresant məlumatı kodlaşdırmaqda, adresat isə dekodlaşdırmaqda maraqlıdır. Bu onlar arasında qarşılıqlı şəkildə baş verən prosesdir, ona görə də danışan və dinləyənin olması ünsiyyəti qarşılıqlı prosesə çevirir.

Ünsiyyət prosesində ən azı iki adamın olması vacibdir ki, göndərilən mesajlar şərh edilsin. Deməli, iki tərəfin (göndərən və qəbul edən) olması qarşılıqlı münasibətlərin əsasını qoyur. Bundan sonra baş verən proses mövcud münasibətləri ya müsbət, ya da mənfi tərəfə istiqamətləndirir. Sözsüz ki, insanlar arasında mövcud olan əvvəlki münasibətlərin də (dost, tanış, düşmən, yad və s.) kommunikasiya prosesinə ciddi təsiri vardır.

Bəs kommunikasiya prosesinin iştirakçıları hansı vəziyyətdə ünsiyyətə qoşula bilirlər? Onlar informasiyanın yükündən və vacibliyindən asılı olaraq prosesə könüllü və məcburi olaraq qoşula bilirlər. Məsələn, müəllim dərsi izah etdiyi zaman tələbələrdən biri digəri ilə danışib dərsin gedişinə mane olarsa, müəllim sərt baxışlarla baxar və ya qaşlarını çatmaqla narazı olduğunu ona göndərə bilər. Burada müəllim də, tələbə də özləri istəmədən prosesə qoşulurlar. Belə ki müəllim tələbəyə *sakit dur* mesajını göndərmək fikrində deyildi, sadəcə olaraq mövcud situasiya onu prosesə cəlb edir. Tələbə də onun çıxışına mane olmasını müəllimin görməsini istəməzdi və ya ola bilər ki, o, dərsi pozmaq niyyətində deyil, ancaq hər iki halda onlar mövcud vəziyyətin tələbi ilə prosesə qoşulmaq məcburiyyətində qalırlar. Elə vəziyyət ola bilər ki, prosesdə iştirak edən tərəflərdən biri ünsiyyətə qoşulmaq məcburiyyətində qalsın. Məsələn, başımız bərk ağrıyır və heç kəslə danışmaq istəmirik, ancaq qarşı tərəf çoxlu informasiya göndərir, biz isə məcbur olub onları qəbul edib cavablandırırıq.

Könüllü şəkildə ünsiyyətə qoşulduqda isə müəllim dərsi danışır, qarşılığında isə tələbə başı ilə onun söylədiklərini təsdiqləyir. Göndərən qəbul edənə (müəllimə) razılıq mesajları ötürürsə, müəllim də bunları görüb daha da həvəslə dərsi keçirsə, deməli, hər iki tərəf könüllü şəkildə prosesə qoşulurlar. Qəbula gəlib müdirlə görüşmək istəyən insanı əlimizlə içəri dəvət edirik, o da qarşılığında bizə təbəssüm etməklə otağa daxil olur. Buna səbəb onun gəlişini müdirin də gözləməsi və eyni zamanda həmin adamın da vacib bir iş üçün təcili onunla görüşmək niyyətində olmasıdır. Hər iki tərəf bu görüşün baş tutmasında maraqlıdır. Ona görə də həm müdir, həm də qəbula gələn adam könüllü şəkildə prosesə qoşulurlar.

Ünsiyyət prosesini sadə şəkildə izah etməyə çalışsaq, burada məlumatların bir insandan müəyyən qrupa, cəmiyyətə ötürülməsi və ya əksinə baş verən proses nəzərdə tutulur. Rahat yaşaması, informasiya mübadiləsinə olan ehtiyacını ödəməsi üçün insan hər zaman digər insanlarla əlaqə qurmağa cəhd edir və nəticədə, hər iki tərəf (göndərən və qəbul edən) prosesə qoşulur. Adresant və adresat arasında qurulan ünsiyyət münasibətlərini şərti olaraq aşağıdakı kimi qruplaşdırma bilərik:

1. İnformasiya mübadiləsinin nəticələrinin həm adresant, həm də adresat üçün əhəmiyyətli olması;
2. İnformasiya mübadiləsinin yalnız adresant üçün daha önəmli olması;
3. İnformasiya mübadiləsinin adresat üçün daha vacib olması.

Birinci qrupda qeyd edilən məsələ ünsiyyət prosesinin daha uğurlu olmasını təmin edir, çünki hər iki tərəf üçün vacib olan mesajların göndərilməsi, adresat və adresant üçün maraqlıdır, ona görə də onlar prosesə həvəslə qoşulurlar. Məsələn, insanların ünsiyyət prosesinə həvəslə qoşulduqlarını onların bədən hərəkətlərini müşahidə etməklə anlamaq olar. Belə ki göndərən və qəbul edənin bədənlərinin ön hissəsi bir-birinə doğru olmalı, hər iki tərəfin ayaqları kənara qoyulmamalı, üzlərində də təbəssüm olmalıdır. A.Yüksel adresant və resipientin kommunikasiya prosesinə həvəslə qoşulmalarına toxunarkən bu məsələyə belə izah verir: “*Biz söhbət zamanı diqqətimizi çəkən bir mövzuda danışana doğru yönəlirik. Oturmuruşuqsa, oturuş istiqamətimiz o adama yönəlir. Ayaq üstə söhbət ediriksə, o adamla məsafəmizi yaxınlaşdırırıq*” [Yüksel: 2013, s.129].

İkinci qrupda ötürülən məlumatların yalnız adresant üçün önəmli olmasıdır ki, belə vəziyyətdə onların əlləri adresata tərəfə açıq, bədənleri də onlara doğru istiqamətlənmiş olur. Adresantdan fərqli olaraq, mesajı qəbul edən əlləri göndərənə doğru istiqamətlənmiş, gözləri isə fərqli istiqamətə baxır.

Üçüncü qrupda isə məlumatların yalnız adresat üçün önəmli mahiyyət kəsb etməsidir, yəni göndərilən mesajlar daha çox adresat üçün vacibdir. Ötürülən mesajları qəbul edən tərəf üçün önəmli olmasını auditoriyada da müşahidə edə bilərik. Mesajları ötürən göndərdiyi məlumatları diqqətlə, maraqla dinləyən, davamlı şəkildə müşahidə aparan şagirdlər və ya tələbələrin üzündə təbəssüm olur, bədənlərinin ön hissəsinin tamamilə ona (müəllimə) tərəf olmasını aydın görür, hətta dinləyənlər öz fikirlərini ifadə etmək üçün əllərini qaldıraraq göndərilən suallara cavab verir və ya müəllimə sual vermək istəyirlər. Buradan belə nəticə çıxır ki, göndərilən mesajlar qəbul edən tərəf üçün böyük əhəmiyyət daşıyır.

Söylənilən fikirlərdən belə nəticə çıxara bilərik ki, kommunikasiya prosesinin səmərəli olması göndərilən mesajların adresat və adresant üçün əhəmiyyət kəsb etməsi və onların böyük həvəslə hadisələr haqqında öz fikirlərini ifadə etməsidir. Çünki ünsiyyət prosesi insanın sosial həyatının mərkəzi xəttini təşkil edir. İnsan nə qədər digər insanlarla əlaqədən yayınmağa cəhd etsə də, yenə də bu və ya digər formada onlarla ünsiyyət qurmaq məcburiyyətində qalır, çünki insanlar məhz kommunikasiya zamanı digərlərini anlayır, başa düşür, həmçinin özünü onlara anlada bilir.

İnsanlar ünsiyyət qurduqları zaman öz fikirlərini başqalarına çatdırmaq və ya başqalarının fikirlərini anlamaq, onlara müəyyən təsir göstərmək məqsədi ilə monoloq və dialoqlardan istifadə edirlər. Monoloq birtərəfli çıxışdır, yəni fərd özünü qarşı tərəfin iştirakı olmadan təqdim edir, fikirlərini, arzu və ideyalarını onlara çatdırır. Dialoq isə monoloqdan fərqli olaraq, göndərən və qəbul edən qarşılıqlı şəkildə qurduğu əlaqədir, dialoqun nəticəsində adresat və adresant ünsiyyət prosesinin tərəfləri kimi iştirak edirlər.

Birbaşa ünsiyyət qurularkən məlumatı göndərən heç bir əlavə vasitənin iştirakı olmadan informasiyanı adresata ötürür. Bilavasitə ünsiyyəti həm şifahi, həm də *gözlə görünən* ünsiyyət adlandırma bilərik. Məsələn, sinif yoldaşlarımızla istirahət mərkəzlərindən birində oturmuşuq və məktəb illərində başımıza gələn maraqlı və eyni zamanda gülməli hadisələrdən danışırıq, bu anda üzümüzdə təbəssüm olur, kədərli hadisələrdən bəhs edərkən gözlərimiz yaşla dolur. Hər iki tərəfin qarşılıqlı şəkildə qurduğu prosesdə əlavə vasitələrdən istifadə etməyə gərək qalmır.

Bilavasitə qurulan əlaqə zamanı mesajı göndərən hər zaman canlı varlıq, yəni insan da olmaya bilər. Məsələn, ayaqqabı mağazasının qarşısından keçdiyimiz zaman onun üzərindəki şəkllə əsasən başa düşə bilərik ki, mağazada ayaqqabı satılır.

Vasitəli yolla qurulan insanlararası ünsiyyət zamanı sözsüz ünsiyyətin digər vasitələri sxemlər, qrafiklər, rənglər, şəkillər, geyimlər və s. köməyə gəlir. Hal-hazırda daha çox vasitəli yolla qurulan ünsiyyətdən istifadə olunur, çünki yaxın dostlar, tanışlar, hətta uzaqda yaşayan ailə üzvləri ilə belə internetlə, telefonla əlaqə qururuq. Doğrudur, telefon vasitəsilə qurulan sözsüz ünsiyyət zamanı tam şəkildə, arzu olunan informasiyanı göndərə bilmirik. Baxmayaraq ki, telefonla ünsiyyətdə köməyimizə çatan səs tonu, ritm kimi amillər də sözsüz ünsiyyətdə mühüm rol oynayır. Telefonla danışıqdan fərqli olaraq, internetdə skaypla danışılan vaxt dinləyənin və ya mesajı göndərənə davranışlarını müşahidə edə bilərik ki, bunlar bizə çox mühüm və vacib informasiya ötürür.

Adresant və adresat arasında qurulan ünsiyyət prosesinin məzmununu müxtəliflik baxımından şərti olaraq iki qrupa bölə bilərik:

1) Ünsiyyət prosesində insanların emosional halları da mühüm əhəmiyyət daşıyır.

Ünsiyyət prosesinin gedişində məlumatı göndərən və qəbul edən istifadə etdiyi dil və davranışlar öz emosionallığı ilə seçilir. Biz emosional hallara sevinc, qəzəb, nifrət, kədər, kin və s. kimi halları daxil edə bilərik. Məsələn, insanda hər hansısa xoş hadisənin nəticəsində sevinc hissi formalaşsın, bu zaman gözləri geniş açılmaqla parlayır, kədərli hadisə baş verdikdə isə gözləri yaşla dolur (bəzən bu sevincdən də ola bilər), yanaqlarından yaş süzülür, dodaqları aşağıya doğru dartınır və s. Belə siqnallara anlam verən adresat mövcud vəziyyəti asanlıqla başa düşə bilər və bu ona mesajları doğru dekodlaşdırmaq imkanı qazandırır.

2) Bu qrup birinci qrupla müqayisədə daha mürəkkəb xarakter daşıyır, çünki burada insanın ətraf mühitlə, vəziyyətlə bağlı qurduğu ünsiyyət daha çox ön plana çəkilir. Belə ki hadisələrin gedişindən asılı olaraq göndərən istifadə etdiyi davranışlar da fərqli olur və bir-birini əvəzləyə bilər. Məsələn, tutaq ki, qabaqda yolun bağlı olduğunu ilk növbədə əllə işarə etməklə qarşı tərəfə bildiririk, burada xəbərdarlıq əsas niyyətimiz olur. O bizi görmədiyi halda əl hərəkətləri sürətlənir (bu hissədə həyəcan ifadə olunur), hətta maşının arxasınca qaçıb onu gözləyən təhlükəni qarşı tərəfə çatdırmağa cəhd edirik.

Bir çox tədqiqatçılar adresantı aktiv tərəf kimi qəbul edirlər. O.Məstəv da məlumatı göndərən tərəfin aktiv olmasına diqqəti cərkərək yazır ki, “*Göndərən ünsiyyəti başladan tərəfdir. Qarşısındakına mesaj göndərir. Göndərən bir insan, bir quruluş, bir şirkət, bir qrup insan və b. ola bilər. Göndərən ünsiyyətin aktiv tərəfidir*” [Məstəv: 2014, s.58]. Qeyd edilən fikirlə razılaşmaq doğru olmazdı, fikrimizcə, göndərən aktivliyi qəbul edən aktivliyinə təsir göstərir, yəni adresantın aktivliyi nə qədər yüksək olarsa, adresatın da aktivliyi o qədər çox olur. İnformasiyanı göndərən tərəf qəbul edənə açılmış mövzuya maraq oymatmaq üçün müxtəlif və daha təsiredici üsullardan istifadə etməyə çalışır ki, ötürmək istədiyi məlumatı doğru, tam anlaşılıqlı çatdırıb bilsin. Belə olduqda ortaya qoyduğu mövzunu, ideyanı qəbul edənə düzgün çatdırıb və resipiyent də onu düzgün açar bilər.

Deməli, mövcud ünsiyyət prosesində fikir mübadiləsi dedikdə, bütün gücü adresantın üzərinə yükləməməliyik. Hər iki tərəf aktiv olmalıdır. M.Fidan bu haqda yazır ki, “*Ünsiyyətdə hər iki tərəf aktiv olmalıdır. Ünsiyyətin müddəti mesajı verənlərin və alanların aktiv rol almaları ilə davam edər*” [Fidan: 2005, s.4]

Təhrikəddici informasiya mövcud kontekstdən asılı olaraq fərqli şəkildə təzahür edə bilər. Məsələn, qarşımızdakı insana “otur” deməklə yanaşı, əlimizi irəli uzatmaqla ona yer göstəririk. Belə vəziyyətdə biz kommunikator rolunda çıxış edirik. Mesajı qəbul edən göndərilən siqnallara uyğun olaraq təbəssümlə qarşı tərəfə cavab göndərir. Nəticədə, mesajı qəbul edən adresata, göndərən isə resipiyentə çevrilir, yəni rollarını dəyişirlər. Adresatın ötürdüyü sözsüz siqnallar ünsiyyətin gedişinə ciddi təsir göstərə bilər. Əgər verdiyimiz nümunədə mesajları qəbul edən siqnalı əmr kimi dekodlaşdırsaydı, dodaqlarını büzüb cavab göndərsəydi, onda mövcud vəziyyət tamamilə başqa şəkildə olardı. Ötürülən siqnallar situasiyadan asılı olaraq əmr, nəzakət, xahiş, qadağan və s. anlamı daşıya bilər ki, burada diqqət edəcəyimiz əsas məsələ siqnalların ötürülmə məqamıdır.

Beləliklə, ünsiyyətin əsas komponentləri, onun gedişini nizamlayan mesajı göndərən və qəbul edəndir, çünki bu iki tərəfin bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqəsinin nəticəsində davamlı kommunikasiya prosesi qurulur, digər vasitələrin mövcudluğu reallaşır.

## ƏDƏBİYYAT

1. Altıntaş, E. Beden dili, Sözsüz iletişim / E.Altıntaş, D.Çamur – Ankara: Mentis, – 2013. –133 s.
2. Etkili iletişim: [Elektronik kaynak] / Milli Eğitim Bakanlığı. – Ankara, 2014. URL:<http://www.buraksari.com/wp-content/uploads/2016/01/%C4%B0leti%C5%9Fim-ve-Raporlama-Teknikleri-1.B%C3%B6l%C3%BCm.pdf> (14.01.2020)
3. İletişim bilgisi: [Elektronik kaynak] / – Eskişehir, 2012. URL: <http://asyo.afsu.edu.tr/wp-content/uploads/sites/4/2015/11/iletishim-bilgisi.pdf> (15.01.2020)
4. İletişim süreci ve türleri: [Elektronik kaynak] / Milli Eğitim Bakanlığı. – Ankara, 2011. URL: [http://megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/%C4%B0leti%C5%9Fim%20S%C3%BCreci%20ve%20T%C3%BCrleri.pdf](http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/%C4%B0leti%C5%9Fim%20S%C3%BCreci%20ve%20T%C3%BCrleri.pdf)
5. Fidan, M. İletişim Kurmak istiyorum: [Elektronik kaynak] / – İstanbul, 2005. URL: - <https://www.slideserve.com/howard-stevenson/let-m-kurmak-st-yorum>
6. Güngör, N. İletişim Kuramlar, Yaklaşımlar / N.Güngör. Ankara: Siyasal Kitab evi, 2011. 352 s.
7. Mestav, O. İletişim: [Elektronik kaynak] / – Güz Yarıyılı Seçmeli Dersi. 2013-2014. URL: (15.01.2020)

**Parvin BAYRAMOVA**

**COMMUNICATION PROCESS AND ITS MAIN COMPONENTS****SUMMARY**

The communicative process is a means of clarifying and understanding the behavior of both parties. Inevitably, we are always trying to communicate with other people in one form or another. And sometimes we have to communicate. Even if we try to avoid contact with other people, one way or another we become part of the inevitable process. The communication process is an important and continuous phenomenon that turns a person into a social being. In order to satisfy their needs, a person is always included in the process of communication and becomes its integral part. The reason why a person turns into an integral part of the communication process lies in the desire to convey his ideas and thoughts to the interlocutor. The components of the communicative process are the sender, the message, the channel, the recipient, among which the sender and the recipient of the message are the main ones.

**Key words:** *communication process, addresant, addressee, encoding, decoding.*

**Парвин БАЙРАМОВА**

**КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС И ЕГО ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ****РЕЗЮМЕ**

Коммуникативный процесс является средством прояснения и понимания поведения обеих сторон. Неизбежно, мы всегда пытаемся общаться с другими людьми в той или иной форме. А иногда мы вынуждены общаться. Даже если мы стараемся избегать общения с другими людьми, так или иначе становимся частью неизбежного процесса. Коммуникационный процесс является важным и непрерывным явлением, превращающим человека в социальное существо. Для того, чтобы удовлетворить свои потребности, человек всегда включается в процесс общения и становится его составной частью. Причина, по которой человек превращается в неотъемлемую часть коммуникационного процесса, заключается в стремлении донести до собеседника свои идеи и мысли. Компонентами коммуникативного процесса являются отправитель, сообщение, канал, получатель, среди которых отправитель и получатель сообщения основные.

**Ключевые слова:** *процесс коммуникации, адресант, адресат, кодирование, декодирование.*