

**D.Ə.NAĞIYEVA**

dosent

e-mail: d_nagiyeva@mail.ru

[:https://orcid.org/0009-0005-2839-8318](https://orcid.org/0009-0005-2839-8318)**L.V.QOCAYEVA**

dosent

e-mail: qocaley1511@gmail.ru

[:https://orcid.org/0009-0003-0382-4101](https://orcid.org/0009-0003-0382-4101)**Azərbaycan Tibb Universiteti**

(Bakı şəh., S.Vurğun, 157)



10.62021/0026-0028.2025.2.363

ÜNSİYYƏT PSIXOLOGİYASI

Xülasə. Məqalədə ünsiyyət psixologiyası anlayışı ayrıca bir elm kimi, onun prinsipləri və əsas məqsədləri araşdırılır. Həmsöhbətlə əlaqə yaratmaq və onunla razılığa gəlmək üçün əsas ünsiyyət qaydaları sadalanır. Psixologiyanın mövzusu olan ünsiyyət də mürəkkəb və anlaşılmazı çətin olan bir sahədir. Bu hadisələr qədim zamanlardan insanların diqqətini cəlb etməklə yanaşı, bu sahədə müxtəlif fikir və nəzəriyyələrin yaranmasına səbəb olmuşdur. Psixologiyanın araşdırdığı bu hadisələrə psixi hadisələr deyilir. Psixi hadisələrin təsnifatı və onun quruluşu müxtəlif nöqteyi-nəzərdən şərh edilmişdir. Bu sahədə ən çox diqqəti psixi hadisələrin üç qrupa bölməsi ilə bağlı fikirlər cəlb olunur: psixi proseslər, psixi vəziyyətlər və psixi xüsusiyyətlər.

Açar sözlər: ünsiyyət, həmsöhbət, anlaşıma, tələbat, rabitə

Ünsiyyət olduqca mürəkkəb və maraqlı bir psixi hadisədir. Ünsiyyət bütün sosial-psixoloji hadisələrin mənbəyini təşkil edir. Birgəyaşayış və birgə fəaliyyət, təmas prosesində insanlar istər-istəməz informasiya mübadiləsinə girmək, öz fikir, istək və arzularını bir-birlərinə çatdırmaq məcburiyyətində qalırlar. İnsanlar birgə- yaşayış və birgə fəaliyyət zamanı daima bir-biri ilə informasiya mübadiləsi aparır, bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərir və ya bir-birini qavrayır və anlayırlar. Başqa sözlə, ünsiyyətə girirlər. İnsanın hər cür fəaliyyətində ünsiyyət zəruri şərt kimi özünü göstərir. Ünsiyyət olmadan insanların birgə fəaliyyəti həyata keçirməsi mümkün deyildir. Ünsiyyət insanlar arasında təmasın yaranması və inkişafı prosesi kimi meydana çıxır. Heç bir insan birliyi oradakı adamlar arasında təmas yaradılmadan birgə fəaliyyəti həyata keçirə bilməz və onların arasında qarşılıqlı anlama baş verməz. Ünsiyyət insanlar arasında birgə fəaliyyət tələbatından doğan təmasın çoxplanlı inkişaf prosesidir. Bu cür birgə fəaliyyət prosesində insanlar fikir, informasiya mübadiləsi aparmalı olur, bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərir, bir-birini anlayır, başa düşürlər.

Ümumi psixoloji baxımdan nəzərdən keçirdikdə, əvvəla, ünsiyyət iki və daha çox şəxs arasında baş verir; ikincisi, həmin proses az-çox dərk edilmiş olur; üçüncüsü, ünsiyyət insanlar arasında informasiya 14 mübadiləsi olmaqla bərabər qarşılıqlı təsir prosesi, real gerçəkliyi əks etdirmək vasitəsidir; dördüncüsü, ünsiyyət dinamik prosesdir, onun müxtəlif forma və vasitələri vardır. Deməli, ümumi psixoloji baxımdan ünsiyyəti fəaliyyətin xüsusi bir növü hesab etmək olar. Ünsiyyət prosesində insanlar arasında fikir, bilik, rəy, təcrübə və hisslər mübadiləsi gedir, onlar bir-birinin inam və əqidəsinə təsiri olan müxtəlif tipli məlumatları əsasən başqaları ilə ünsiyyət prosesində əldə edir, öz bilik və təsəvvürlərini başqalarına aşılayırlar. Ay-



dındır ki, ünsiyyət həyat tələbatlarından doğur və demək olar ki, insanın ictimai həyatının gedişini tənzim edir.

Ünsiyyət fərdin əqli və sosial inkişafında əsas amillərdən biridir. Ünsiyyət bacarıqlarına sahib olmaq bütün bəşəriyyətin digər insanlarla keyfiyyətli əlaqə qurması və cəmiyyətə uyğunlaşması üçün zəruridir. Hər bir insanın ilkin minimum ünsiyyət bacarığı var, lakin təcrübənin göstərdiyi kimi, bu bacarıqlar hər gün qarşılaşdığımız müxtəlif problemləri və tapşırıqları həll etmək üçün çox vaxt kifayət etmir. Buradan belə nəticə çıxır ki, bu bacarıqlar inkişaf etdirilməyə və təkmilləşdirməyə ehtiyac duyur [3].

Ünsiyyət psixologiyası insanlar arasında əlaqə qurarkən yaranan problemləri öyrənən və həll edən bir elmdir. Bu elm verbal və qeyri-verbal ünsiyyəti, onun forma və metodlarını, dilini və bir sıra digər faydalı mövzuları ehtiva edir, eyni zamanda, başqalarını düzgün başa düşməyi və onların razılığını almağı öyrədir. Hər bir insan məhsuldar, ahəngdar və münaqişəsiz əlaqə yaratmaq istəyirsə, bu elmə yiyələnməlidir. Sonra bu psixologiyanı ən yaxşı şəkildə necə öyrənmək lazım olduğunu başa düşmək üçün gündəlik həyatla əlaqəli bir sıra vacib mövzuları araşdırmaq lazımdır [2].

Hər bir fəaliyyətin öz məqsədi və mənası olmalıdır. Bir insan digəri ilə ünsiyyət qurarkən onların hər biri hansı məqsəd güddüyünü, bunun nə məna daşdığını və gələcək perspektivləri aydın başa düşməlidir. Çox vaxt problemlər ünsiyyət prosesinin özündə və bitdikdən sonra yaranır, çünki bir insan bu prosesi idarə etmir; onun üçün kortəbii və qeyri-mütəşəkkildir və buna görə də gözlənilməzdir və təmasda olan insanların və bütövlükdə fərdin maraqlarını və ehtiyaclarını ödəmir. Yalnız kənardan belə görünür ki, insanlar bir-biri ilə əlaqə qurur, hansısa məna arxasınca gedir, bunu niyə etdiklərini başa düşürlər. Əslində bu həqiqətdən uzaqdır. Hətta yaxşı hazırlanmış işgüzar ünsiyyətlər də nəticədə mənasız ola bilər. Bunun müəyyən səbəbləri var. Ünsiyyətin məqsədini və mənasını dəqiq müəyyənləşdirmək, söhbətə başlamazdan əvvəl düşünmək lazımdır [4].

Ünsiyyət üçün hər zaman bir səbəb var. Ancaq insanlar çox vaxt bu barədə düşünmədiklərini başa düşürlər. İnsan bu səbəb haqqında düşünməyə başlayan kimi dərhal ona aydın olacaq. Buna görə də biz ünsiyyət psixologiyasını öyrənirik, bizi müəyyən hərəkətlərə və əlaqə yaratmağa sövq edən bütün gizli, şüursuz motivlərimizi üzə çıxarmaq məqsədi güdürük. Bu motivləri başa düşmək, onları dərk etmək və tənzimləmək üçün digər daha əhəmiyyətli ehtiyaclardan irəli gələn ünsiyyət ehtiyaclarına xüsusi diqqət yetirmək lazımdır. Çünki ünsiyyət qabiliyyəti insanlara elə verilir ki, onun vasitəsilə daha əhəmiyyətli ehtiyaclarını ödəyə bilsinlər. Beləliklə, əlaqə qurarkən ünsiyyətin özünün bir tələbat olduğunu unutmadan, onun hansı ehtiyacların ödənilməsi üçün baş verdiyini xatırlamaq lazımdır. [3]

Həmçinin onu da xatırlamaq lazımdır ki, əgər siz hər hansı ünsiyyətdə məna və məqsəd görmürsünüzsə, bu, heç də məqsədlərini aydın bilən və sizinlə əlaqə qurarkən onlara çatmağa çalışan həmsöhbətləriniz kimi onun olmadığını göstərmir. Lakin bu heç də o demək deyil ki, onların maraqları sizin maraqlarınızla üst-üstə düşəcək. Ona görə də psixoloji rahatlıq əldə etmək üçün kiminləsə ünsiyyət qurarkən, ayıq olmaq və sizə qarşı istifadə oluna biləcək hər hansı mühüm məlumatın sizdən alınmasına, həmçinin sizə pis fikirlərin aşılmasına imkan verməmək lazımdır. Buna görə də niyə bu və ya digər insanla ünsiyyət qurursunuz, bu ünsiyyətdən hansı nəticə gözləyirsiniz, hansı məqsədləri güdürsünüz və onlara çatmaq üçün bir insanla necə əlaqə qurmalsınız kimi sualları verməlisiniz. Ünsiyyət prosesində daxili dialoq son dərəcə vacibdir – siz eyni vaxtda iki dialoq apara bilməlisiniz. Çünki ünsiyyət zamanı siz emosiyalara təslim olub həmsöhbətinizin yönləndirdiyi axınla gedə bilərsiniz. Ünsiyyətin son nəticəsi sizin istədiyiniz kimi olmaya bilər [2].

Ünsiyyətin məhsuldar, mənalı və bütün iştirakçılar üçün mümkün qədər faydalı olması üçün anlaşma lazımdır. Söhbət iştirakçılarının bir-birini başa düşməsi çox vacibdir. Bunun üçün iştirakçılar təkcə dinləməməli, həm də eşitməli, həmsöhbətin sözlərini nəzərə almalı, onlarla razılaşmalı və anlamağa çalışmalıdırlar. Anlamaq insanları həssas səviyyədə hiss etmək,



bütün sözləri, düşüncələri, hissləri qəbul etmək və onların bir parçası olmaq, fikir və düşüncələrinizlə bölüşmək deməkdir. Ona görə də ünsiyyət zamanı heç bir sözü qaçırmamaq və həmsöhbəti son dərəcə diqqətlə dinləmək son dərəcə vacibdir. Diqqətdən yayınmış hər bir məlumat həmsöhbətin səhv başa düşülməsinə, onun sözlərini səhv şərh etməyə və nəticədə yanlış nəticələrə və səhv cavab reaksiyasına səbəb ola bilər.

Həmçinin həmsöhbətinizin hansı məqsədlər güddüyünü, hansı vəzifələri həll etməli olduğunu başa düşmək lazımdır ki, onunla əlaqə qurarkən, onun və yalnız bundan sonra öz maraqlarınızı və ehtiyaclarınızı nəzərə ala bilərsiniz. Axı siz əlaqə qurmaq və ümumi dil tapmaq istəyirsinizsə, həmsöhbətinizin istəkləri və problemləri ilə maraqlanmalısınız. Və hər bir iştirakçı yalnız öz mövzusu haqqında danışdıqda, bu ünsiyyət ikitərəfli və ya çoxtərəfli monoloqa çevrilir. Çünki belə ünsiyyətdə insanlar bir-birini başa düşməyə can atmırlar, onlar üçün həmsöhbətinin nə deməsi önəmli deyil, onlar üçün yalnız özlərinin nə dedikləri önəmlidir. Belə ünsiyyətin heç bir faydası olmayacaq və bu ünsiyyət mübahisə, münaqişə, şəxsi təhqir və münasibətlərin sonu ilə nəticələne bilər. Həmsöhbətinizin dediyini və düşündüyünü başa düşməyi və qəbul etməyi bacarmalısınız.

Bunun üçün həmsöhbətinizi və onun maraqları haqqında düşünmək lazımdır. Həmsöhbətin eşitməsinin xoş olacağını və nəyin etməyəcəyini unutmadan, daha yaxşı başa düşmək üçün həmişə özünüzü onun yerinə qoymağı bacarmalısınız. Axı, başqa bir insanın istəklərini başa düşmək üçün həmsöhbətinizin açıqlığına və etibarına nail olmaq lazımdır, çünki etibar olmadan ünsiyyət çətin, natamam olacaq və gizli istəklərə malik olacaqdır. Etibar qazanmaq üçün həmsöhbətinizin eşitmək istədiyini, özünüzü onun yerinə qoyaraq söyləməlisiniz. Düşünün ki, bəzən bir insanla sizinlə ünsiyyət qurmaq istədiyiniz şəkildə ünsiyyət qurmaq necə çətinləşir, çünki ünsiyyət zamanı insanlar həmişə bu prosesi idarə etmirlər və çox vaxt duyğularına təslim olurlar. Ancaq sizə lazım olan tək şey söhbətə nəzarət etmək, söhbətinizi əvvəlcədən düşünmək və sadəcə ağılınıza gələn ilk şeyi ağızınızdan çıxarmaq deyil. Sözlərinizi, duyğularınızı və emosiyalarınızı idarə etməlisiniz ki, ünsiyyət mümkün qədər effektiv olsun [3].

Ünsiyyət həmişə həmsöhbətlər arasında müəyyən bir məqsəd güdən məlumat mübadiləsi prosesidir. Mənasız ünsiyyət deyə bir şey yoxdur; ilk baxışdan görünməsə belə hər bir insan konkret məqsəd güdür. Yüksək məqsədlər konstruktiv və mənalı ünsiyyət yaradır. Ünsiyyətdə hər bir iştirakçının onu dinləməsinə istədiyini xatırlamaq vacibdir. Müxtəlif növ məlumatları ifadə edərkən həmsöhbətinizin hansı məqsədləri güddüyünü aydın başa düşməlisiniz, çünki istənilən effektiv ünsiyyətin sirri həmsöhbətinizi başa düşmək bacarığındadır. Həmsöhbətinizə diqqətlə qulaq asdığınızı və söhbətin sizi son dərəcə maraqlandırdığını göstərmək vacibdir; onu dinlədiyinizə əmin olmalıdır. Onunla razılaşmaq, ona heyran olmaq, onunla göz teması qurmaq, emosiyalarınızı göstərmək zəruridir. Bu üsullarla siz öz marağınızı nümayiş etdirirsiniz və həmsöhbətinizə onun başa düşüldüyünə və eşidildiyinə əmin olmaq imkanı yaradırsınız [1].

İnsanların nəinki dinləndiyini, həm də eşidildiyini və cavablarınızın heç də vacib olmadığını bilmələri vacibdir; həmsöhbətiniz dinləndiyinə əmindirsə, artıq sizə tərəf yönələcək. Ortaq maraqlar, ümumi mövzular və sizi birləşdirən bir şey tapmalısınız. Əgər siz ona bənzəyirsinizsə, sizə yaxınlaşmağa daha çox meyilli olacaq. Mənfi reaksiyaya səbəb ola biləcək ən böyük səhv, həmsöhbətinizin sözünü kəsib danışmağınızdır. Bu, qətiyyənlilikdir. Həmçinin söhbət zamanı diqqətinizi yayındırmaq, ətrafa baxmaq və ya əsnəmək düzgün deyildir; hər zaman göz temasını qoruyub saxlamaq lazımdır. Əks halda, bu hərəkətlər qarşı tərəfə ünsiyyət zamanı sizin heç bir marağınızın olmadığını və buna görə də anlayışınızın olmadığını göstərəcəkdir. Bu, həmsöhbətinizlə bütün etibarlı münasibətləri məhv edəcək və istədiyiniz lazımi razılığa gəlməyə mane olacaqdır [3].

Əksər insanlar söhbətə başlayarkən yalnız öz tələbatlarına uyğun olan mövqeyini bildirirlər ki, bu da kobud səhv sayılır. Həmsöhbətlə ünsiyyətdə olarkən, ona daha çox sual verməyə çalışmaq lazımdır. Emosional reaksiya vermək və məlumatı mənimsəyən insan təəssüratı yaratmadan suallara cavab vermək vacibdir. Həmsöhbətin ünsiyyətə açıq olmadığı, təmkinli



və sakit davrandığı hallarda, sual vermədən daha çox danışmağa çalışmaq, əvəzində heç nə soruşmadan söhbət etmək ehtiyacı yaranır. Əgər o sizə etiraz edərsə, daha ətraflı məlumat verməsini xahiş edərək, maraq və təəccüb nümayiş etdirməlisiniz. Və o, sizə tamamilə meyilli olduqda, xüsusən də söhbət kişi və qadın arasında gedərsə, sizdən tələb olunan tək şey maraq və heyranlığınızı göstərməkdir [2].

İnsanların nəyi eşidib eşitməməyi sevdiyini hamımız yaxşı bilirik. Hər bir insan təriflənməyi, yaltaqlanmağı və onunla razılaşmağı sevir. Amma insanları tənqid edəndə, səhvlərini göstərəndə, xoşagəlməz həqiqətləri söyləmək heç kimin xoşuna gəlmir. Sual yaranır: o zaman bunu deməyə ehtiyac varmı? Çox vaxt buna heç bir ehtiyac olmur. Ancaq təfərrüatlara girsək, həqiqət nə qədər xoşagəlməz olsa da, şirin bir yalandan daha çox şey verir. Belə hallarda insana fayda vermək üçün eşitmək istəməsə və ya hazır olmasa belə həqiqəti söyləmək lazımdır. Bu asan qərar deyil, çünki heç kim ona nifrət edilməsini istəmir. Ancaq bəzən onlar üçün vacib bir anlaşma əldə etməyə kömək etmək istədiyiniz insanlar sizin üçün son dərəcə əzizdirsə, belə bir qərar verilməlidir.

Ünsiyyət çox çətin bir işdir, söz və ağıl oyunudur, onun köməyi ilə insanların həyatda yaxşı mükafatlar əldə etmək imkanı vardır. Ünsiyyət psixologiyasının özü isə oyunun necə daha effektiv oynanacağını göstərir və onu dərk etməklə hər bir insanın qarşısında qeyri-məhdud imkanlar yaranır. Çünki həyatda qazanacağınız nailiyyətləriniz ünsiyyətinizin keyfiyyəti ilə müəyyənləşir.

Ünsiyyətdə uğurlu olmaq, həmsöhbətləri dostlara, düşmənləri isə sülhsevər, mehriban həmsöhbətlərə çevirmək vacib bacarıqlardan biridir. Əbəs yerə deyil ki, yaxşı ünsiyyət bacarıqlarına sahib olmaq ən vacib insan keyfiyyəti hesab olunur [3].

İstənilən ünsiyyətdə ən vacib şey həmsöhbətinizə maraq, diqqət və anlayış göstərməkdir. Özünüz və arzularınız və ehtiyaclarınız haqqında danışmazdan əvvəl həmsöhbətinizlə maraqlanmağa çalışın. Bütün bu qaydalara əməl etməklə siz təkcə işgüzar ünsiyyətdə deyil, həm də yaxşı nətiq statusu qazanacaqsınız və hər zaman başqa insanlarla ortaqlıq tapma biləcəksiniz. Yaxşı nətiq hər zaman hörmət və sevgiyə layiqdir, hər bir insanın ruhu dinləməyi və eşitməyi bilənlərə aşıqdır.

Elmi nəticəsi. Sosial psixologiyanın aparıcı istiqamətlərindən birini təşkil edən ünsiyyət fenomeninin doğru şəkildə dərkə mövcud problemlərin həllində önəmli rol oynayır. Bu baxımdan, fenomenin çoxtərəfli yanaşmalar əsasında təhlilinin zəruriliyi ortaya çıxır. Ünsiyyət fenomeninin hərtərəfli təhlilində sosial-psixoloji yanaşma tam yetərli olmadığından, problemin fəlsəfi aspektdən təhlili onun subyektiv, yəni psixoloji mahiyyətinin dərkində önəmli rol oynayır.

Təbiiqi əhəmiyyəti. Ünsiyyət psixologiyası təhsil sistemində tədris edilməli və tələbələrə ünsiyyət qurma bacarığı və vərdişləri aşılanmalıdır. Çünki ünsiyyət şəxsiyyətin formalaşmasına fəal təsir göstərən amillərdən biridir. O, psixi inkişafın gedişində üzə çıxsada, bilavasitə onu şərtləndirir, fəaliyyətin tərkib hissəsi kimi özünü göstərir.

Elmi yeniliyi. Ünsiyyət prosesində müəyyən çətinliklər müşahidə olunur. Onlar adətən sosial və psixoloji xarakter daşıyır. Bu çətinliklər şəxsin müəyyən fərdi- psixoloji xüsusiyyətlərə malik olmasından irəli gəlir. Psixoloqların fikrincə, ünsiyyət prosesində əmələ gələn çətinlikləri aradan qaldırmaq üçün adamlarda ünsiyyət vərdişlərini aşılamaq və ünsiyyət mədəniyyətini artırmaq lazımdır. Bu məqalədə həmin çətinlikləri aradan qaldırma üsul və vasitələri göstərilmişdir.

Ədəbiyyat

1. Həmzəyev, M.Ə. Ünsiyyətin psixologiyası. Dərs vəsaiti / M.Ə.Həmzəyev, S.F.Əmiraslanova, – Bakı: – 2007. – 230 s.
2. Маклаков, А.Г. Общая психология: Учебник для вузов / А.Г. Маклаков. – СПб.: Питер, – 2017. – 583 с.



3. Geray, H. Yeni iletişim teknolojileri ve etik / H.Geray, A.Aydoğan, –Ankara, – 2010, – 124 s.
4. Рамендик, Д.М. Общая психология и психологический практикум / Д.М.Рамендик. – М.: Форум, –2017. – 304 с.
5. Qədirova, R.Q. Ünsiyyət psixologiyası / R.Q.Qədirova, İ.M.Məmmədli. – Bakı, –2000.
6. Ümumi psixologiya / red. M.Ə.Həməzəyev, S.İ.Seyidov. –Bakı, –2014. – 653 s.

D.A.Nagieva, L.V.Godjaeva

Psychology of Communication *Summary*

In this article, the concept of the psychology of communication as a separate science, its principles and main tasks is considered. Listed the main rules of communication to establish contact with the interlocutor and reach an agreement with him.

Communication, which is the subject of psychology, is also complex and difficult to understand. These events have attracted people's attention since ancient times, giving rise to various ideas and views in this area. These phenomena, studied by psychology, are called mental phenomena. The classification of mental phenomena and its structure have been interpreted from various points of view. The greatest attention in this area is attracted by ideas related to the division of mental phenomena into three groups: mental processes, mental states and mental properties.

Key words: *communication, interlocutor, understanding, need, contact*

Д.А.Нагиева, Л.В.Годжаева

Психология общения *Резюме*

В данной статье рассмотрено понятие «психология общения» как отдельная наука, его принципы и основные задачи. Перечислены главные правила общения для установления контакта с собеседником и достижения договоренности с ним.

Общение, составляющее предмет психологии, также отличается сложностью и трудностью понимания. Эти события с древних времен привлекали внимание людей, порождая различные идеи и взгляды в этой области. Эти явления, изучаемые психологией, называются психическими явлениями. Классификация психических явлений и ее структура трактовались с различных точек зрения. Наибольшее внимание в этой области привлекают идеи, связанные с разделением психических явлений на три группы: психические процессы, психические состояния и психические свойства.

Ключевые слова: *общение, собеседник, понимание, потребность, контакт*

Rəyçi: f.ü.f.d., dos. P.Ə.Əzizova

Redaksiyaya daxil olub: 10.04.2025