**Verbal və qeyri-verbal kommunikasiya**

Öz fikrini dəqiq çatdırmaq, ünsiyyət yaratmaq üçün müasir insan nitqdən istifadə edir. Belə kommunikasiya forması verbal (lat.”şifahi”) kommunikasiya adlanır və ənənəvi olaraq nitq kommunikasiyasının əsas forması sayılır. Ünsiyyətin bu növü bizim gündəlik danışığımız, dilimizidir. Mütəxəssislər qeyd edir ki, müasir insan gün ərzində təxminən 30 min söz tələffüz edir.

Dilin kəşfi ən böyük uğurdur. Lakin bununla belə tələffüz etdiyimiz sözlər hələ “tam” mənzərə yaratmır. Bir çox hallarda sözlərdən daha çox əl-qol, bədən hərəkəti, yəni qeyri-verbal kommunikasiya işarələrindən istifadə edir. Antropoloq Rey Bredvistelin tədqiqatları göstərir ki, ünsiyyət zamanı deyilənlərin 30-35%-i sözlə, 65-70%-i isə qeyri-verbal vasitələrin köməyi ilə çatdırılır.

Qeyri-verbal kommunikasiya (bədən dili,hisslərin gizli dili) insanlar arasında səs və sözdən istifadə etmədən, yalnız üzün və bədənin ifadəli hərəkətlərinin köməyi ilə olan informasiya mübadiləsidir.

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

Qeyri-verbal kommunikasiya tamhüquqlu məlumat kanalı olub, verbal kommunikasiya ilə paralel fəaliyyət göstərir. Qeyri-verbal işarələr məlumat ötürməkdən başqa danışanın və dinləyənin fikirlərini də açıqlayır.

Qeyri-verbal kommunikasiyanın vəzifələri:

1. ünsiyyət prosesinin gedişini tənzimləmək, müsahiblər arasında psixoloji kontakt yaratmaq;
2. sözlə ötürülən mənaları zənginləşdirmək;
3. emosiyaları ifadə etmək;
4. razılıq və narazılığı göstərmək;
5. kar və ağır eşidən insanlarla ünsiyyət qurmaqda kömək etmək.

Qeyri-verbal kommunikasiya aşağıdakı sistemlər vasitəsilə həyata keçirilir. Burada biz 10 sistemdən 5 –i haqqında danışacağıq.

**Kinesika** (yunan.”hərəkət”) üz əzələlərinin və bədənin ifadəli hərəkətləridir. Onun tərkibinə mimika, jestika, pantomimika daxildir. Söhbət zamanı maksimum diqqət həmsöhbətin jest və mimikalarına yönəlməlidir, çünki ünsiyyət zamanı məlumatın 50% -i məhz onların vasitəsilə çatdırılır.

**Mimika** (yunan”təqlid”) – simanın dəyişdirilməsi deməkdir. Mimik sifət əzələlərinin dinamik ifadəsi kimi özünü göstərir. Mimika insan sifətinin təkrarolunmaz fəaliyyətini əks etdirir. Mimika nitqin anlaşmasında , ifadəli olmasında, müəyyən emosionallığın, sözlə ifadəsi mümkün olmayan çalarların verilməsində, fikrin ciddi və ya isteza (ironiya) ilə deyilməsində böyük rol oynayır.

İnsanın vəziyyətini və məqsədini başa düşmək üçün onun mimikasını izləmək lazımdır. Əgər ünsiyyət zamanı danışanın üzünü görmək mümkün deyilsə, ya da üz hərəkətsiz, yəni mimikasızdırsa, dinləyici məlumatın 15%- ni mənimsəmir.

Emosiyaların ekspressiv formada göstərməsinə beyinin sağ yarımkürəciyi tərəfindən nəzarət edilir. Buna görə də mimika üzün sol tərəfində daha aktivdir.

Mimika baxımından əsas məlumat yükü dodaqların (ağızın), qaşların və gözlərin (baxışların) üzərinə düşür. Leanordo da Vinçi deyirdi: “Səbəbindən asılı olaraq ağlamaq özünü qaş və dodaqlardakı dəyişikliklə biruzə verir”. Rus yazıçısı L.N.Tolstoy gülümsəməyin 97, baxışların 85 növünü təsvir edib, antropoloq Rey Berdvistel göz qapaqlarının 23 vəziyyətini göstərib, bəzi mütəxəssislər isə qaşların 40 vəziyyətinin olduğunu təsdiqləyirlər.

Gülümsəyərək, ancaq dodaqların köməkliyi ilə sevinc, təqdiretmə, bəyənmə, xeyirxahlıq, bağışlama, istehza, kinayə ilə fikir ifadə etmək olar.

Qaşların hərəkətilə təəccüb, əsəb, inamsızlıq və s. hissləri də göstərmək olar.

Mimika ilə sıx əlaqədə olan və ünsiyyətin vacib hisssəsini təşkil edən vizual kontakt, yəni baxış böyük rol oyanyır. İnsanlar arasında olan vizual kontakt onların ünsiyyət qurmağa hazır olduqlarını göstərir. Əgər həmsöhbətimiz ünsiyyət zamanı bizə baxmır, ya gözlərini çəkirsə, bununla o bizim dediyimizə, etdiyimiz hərəkətlərə mənfi münasibət bildirir, öz fikirlərini və əməllərini gizli saxlamaq istəyir. Gözlərin köməyi ilə insanın vəziyyəti və hisləri haqqında ən dəqiq siqnallar verilir, çünki göz bəbəyinin genişlənməsi və daralması şüurla nəzarət edilmir.

Əgər insan həyəcanlı və əsəbidirsə, ya da əhvalı çox yaxşıdırsa, onun göz bəbəkləri normal vəziyyətə nisbətən 4 dəfə artıq genişlənir. Əgər qaşqabaqlı, qəmgin, kədərli, dərdlidirsə, göz bəbəkləri daralır.

Baxışlarımızla və göz qapaqlarının vəziyyəti ilə biz həmsöhbətə düzgün məlumat ötürə bilirik. Deyirlər ki, “əgər gözlər birini, sözlər ayrısını deyirsə, müdrik insan gözlərə inanır.”

**Jest** - əl, qol və başın ifadəli hərəkətləridir. İnsanlar heç də həmişə düşündüyünü demirlər. Lakin bədən dili – jest insanın özündən asılı olmadan təbii hərəkət edir və danışanın, hətta susanın da fikir və düşüncələri biruzə verir. Hər jestin öz mənası var və bu mənaları bilənləri aldatmaq çox çətindir. Amma bunu da bilmək lazımdır ki, bəzi jestlər ayrı-ayrı ölkələrdə, mədəniyyətlərdə fərqli məna kəsb edir. Bunu nəzərə almasaq, xarici həmsöhbətimizlə danışarkən nəinki anlaşılmazlıq, hətta çıxılmaz vəziyyətə də düşmək olar. Məsələn, başımızı yuxarıdan aşağı hərəkət etdirdikdə razılıq, təsdiq, “hə”, yanlara hərəkət etdirdikdə narazılıq- “yox” demək istəyirik. Bolqarlarda isə bu əks mənada başa düşülür. Amerikada “hər şey yaxşıdır” mənasında işlənən “OK” (okey: böyük və işarə barmaqlarının birləşməsi) jesti Fransada “sıfır” bildirir, Yaponiyada isə pula işarə edir. Biz baş barmağımızı qaldırıb, nəyi isə bəyəndiyimizi bildiririk bir sıra Avropa ölkələrində avtostop – la səyahət edən insanlar bu jestlə maşın saxlayırlar. Lakin Yunanıstanda bu jest ”səsini kəs”, Tailandda qınama işarəsidir. İranda, Braziliyada isə çox təhqiredici jestdir.

Jestlərin bir neçə növü var:

1. nitqi əvəz edən jestlər (salamlaşma, sağollaşma)
2. nitqi müşahidə edən jestlər (işarə barmağı qaldırıb nitqdə əsas fikri işarələmək)
3. simvolik jestlər ( hərbiçilərin başlarına ya hərbi papaqlarına toxunub bir- birini salamlamaq)
4. ekspressiv jestlər ( yumruqla hədələmək)
5. təsviri jestlər ( kibrit yandırmaq, üz qırxmaq)

Ayrı- ayrı mədəniyyətlərdə jestikulyasiyanın intensivliyi fərqlidir. Tədqiqatçı M.Arqaylanın araşdırmalarına görə bir saat ərzində finlər -1, fransızlar-20, italiyanlar-80, meksikalılar-180 dəfə jestlərdən istifadə edirlər.

Qeyri-verbal kommunikasiya işarələrini başa düşmək bir sıra peşə sahibləri, həmçinin həkimlər üçün önəmli xüsusiyyətdir. Bəzi hallarda məsələn, isteriya, şizofreniya və başqa ruhi xəstəlik zamanı, zəlzələyə, yanğına düşən, yaxınlarının həlak olduğunun şahidi olan və şok vəziyyətinə düşən insanların dili tutulduğu zaman bu xüsusiyyət daha dəqiq diaqnostika aparmaq üçün həkimə kömək edir. Belə xəstələrlə kontakt zamanı həkim onların vəziyyətlərinin ağırlığını qiymətləndirmək üçün gözlə görünən xəsarətlərindən başqa xəstənin qeyri-verbal hərəkətlərinə də əsaslanır.

Xəstə ilə həkim ayrı dillərdə danışan da problem yaranır və həkimin qeyri-verbal kommunikasiya vərdişlərinə malik olmağı bu problemi aradan qaldırmaq imkanı yaradır.

Bundan başqa, ekspress diaqnostika da kommunikativ vərdişlərinin inkişafını tələb edir. Məsələn, təbii fəlakət zamanı az vaxt müddətində çoxsaylı pasiyentləri müayinədən keçirmək üçün həkim onların aldığı zədələrin ağırlığına görə növbə ilə tibbi yardım göstərməlidir. Bu məqsədlə həkim xəstənin mimik reaksiyasına, jest və pozasına, daxili orqanlarının zədələnməsi və travmalarla əlaqədar olan hərəkətin məhdudlaşmasına fikir verməlidir.

Qeyri–verbal kommunikasiya vərdişləri körpə uşaqların müayinəsində də çox kömək edir.

**Pantomimikaya** poza, yeriş, qamət aiddir. İnsan haqqında onun pozası, yerişi, qaməti də məlumat verə bilər. Məsələn, dərdi olan insanın yerişi ağır, sevinc hissləri keçirənin isə yüngül olur. Qürurlanan insanın addımı çox uzun olur. Yeriyərkən əllərini yırğalayan şəxs “özünə inamı” olan, qarşısına məqsəd qoyub ona çatmaq üçün əlindən gələni əsirgəməyən insan təsəvvürü bağışlayır.

Əllərin beldə çarpazlaşması utancaqlıqla, insanın şübhələrlə yaşamasına, qətiyyətsiz olmasına işarə edir. Əllərin cibdə gizlədilməsi isə insanın qapalı, hər şeyə tənqidi yanaşmaq, başqalarından üstün olmaq arzusunu göstərir.

Poza - bədənin vəziyyəti deməkdir. Ünsiyyət zamanı insanların qollarının və ayaqlarının çarpazlaşması bağlı poza adlanır. Bu poza narazılıq, etibarsızlıq, düzgün məlumat vermək və yaxın ünsiyyətdə olmaq istəməməyi göstərir. Açıq poza isə psixoloji komfort, inam, etimad, xeyirxahlığa işarə edir.

**Takesika** – toxunma deməkdir. Bura əl vurma, öpüş, sığalçəkmə, yavaşca çiyinə və ya kürəyə toxunmaq aiddir. Bu kimi jestlərdən (əl vermədən başqa) istifadə edərkən diqqətli olmaq lazımdır. Düzgün olmayan istifadə konfiliktə gətirib çıxara bilər. Bunlar qohum-qardaş, uşaq, sevgililərə aid olan jestlərdir. Onlar həmsöhbətlərin yaxınlıq simvoludur.

Əl vermə qədim zamanlardan məlum olan jestdir. Hələ ibtidai insanlar görüşəndə ovuclarını açıb bir- birinə əl uzadırdılar və bununla əllərində silahın olmadığını göstərirdilər. Əl verməyin 3 növü var:

dominat – (üstünlüyə işarə edən) ovuc aşağı pozisiyada;

itaətkar – ( kiminsə üstünlüyünü qəbul edən ) ovuc yuxarı pozisiyada;

bərabərlik - ovucun sola pozisiyasında olmağı. Bəzən “əlcək” adlanan jestdən istifadə edirlər. İnsan iki əli ilə salamlaşan adamın sağ əlini tutur. Bu jest bir-biri ilə yaxın ünsiyyətdə olan insanlara, bəzi ölkələrdə isə çox hörmətli insanlara aiddir.

Öpüş və sığalçəkmə yalnız yaxın adamlar arasında olur.

Bəzən insanlar həmsöhbətin kürəyinə ya da çiyninə yavaşca vurub öz yaxşı münasibətini bildirmək istəyirlər. Lakin bu hərəkət narazılığa gətirib çıxara bilər. Məsələn, ABŞ –ın keçmiş prezidenti B.Obamanın Kuba dövlət başçısı R.Kastro ilə görüşü zamanı Obama tərəfindən edilən bu jest az qalmışdır ki, böyük problemə çevrilsin.

**Proksemika** (lat. “proximiti”-yaxınlıq) kommunikasiya üçün ən effektiv olan 4 zona təmin etməklə ünsiyyət prosesində böyük rol oynayır:

1. intim zona (15sm-45sm) Bura insana ən yaxın olanlar buraxılır, taktil kontaktlar (öpüş, sığalçəkmə) ola bilər. Bu zonanın özgə adamlar tərəfindən pozulması hədə, təhlükə kimi qəbul oluna bilər və orqanizmdə fizioloji dəyişiklik yarada bilər. Məsələn, ürək döyünmə, qan təziqinin qalxması və s.
2. şəxsi zona ( 45sm-120sm) Bu məsafə adətən dost və kolleqalarla ünsiyyət zamanı saxlanılır. Belə halda yalnız vizual kontakt ola bilər.
3. sosial zona (120sm-140sm) –rəsmi görüşlər, müşavirələr, danışıqlar zonasıdır.
4. ictimai zona ( 400 sm çox) – mühazirə, mitinq zamanı saxlanılan məsafədir.

**Paralinqivistika** (yunan.”para”–yanında) insan səsinin parametrləridir. Bura səsin yüksəkliyi, dəyişikliyi, tərkibi, ahəngi, “e-e-e, m-m-m” vokalizatorları, melodikliyi (xırıltı, burun səsləri), gərginliyi, artikulyasiyanın aydınlığı daxildir. Paralinqivistik vasitələr nitq kommunikasiyasında bir neçə funksiya daşıyır:

1. əlavə məlumat verir. Yəni deyilənlərə intonasiya ilə hər dəfə müxtəlif məna verir. Məsələn, “Arzu yaxşı tələbədir” cümləsini istehza ilə deyib onun mənasını tam dəyişdiririk;
2. nitq zamanı buraxılmış verbal komponenti əvəz edir. Məsələn, “ Səni axşamacan gözlədim, sən isə ...” cümləsi bitməmiş intonasiya ilə, çiyinləri qaldırıb əlləri yanlara açmaqla “gəlmədin” sözünü əvəz etmək olar;
3. verbal vasitələrlə birləşib deyilənlərin mənasını gücləndirir, nəzərə çarpır. Məsələn, “O çox balacadır” cümləsində “çox” sözünün ucadan, aşağı tempdə “o” saitini uzadıb, “ç-o-o-o-ox” tələffüz edilməsi obyektin həddindən artıq balaca ölçüdə olmasını nəzərə çarpır;
4. deyilənlərə diqqəti cəlb edir. Məsələn, mühazirə zamanı auditoriyada səs- küy ya da tələbələrin diqqətinin yayılmasını görəndə, müəllim səs tonunun ucaldılması ilə onların diqqətini yenidən mühazirəyə cəlb edir.

Səsin yüksəkliyi insanın sevincini, hirsli olmağını, qorxusunu ifadə edir. Səsin endirilməsi isə yorğunluq, kədər, dərd ifadə edir.

**Ekstralinqvistika** (lat. “ex”- “içindən”, “kənar”)-nitqdən kənar sistemdir. Bura pauza, ahçəkmə, öskürək, ağlamaq daxildir.

Qeyri-verbal kommunikasiyaya təsir göstərən faktorlar da var:

* milli – mədəni xüsusiyyətlər;
* peşə etikası;
* sosial status;
* yaş qrupuna məxsus olmaq;
* insanın səhhəti.

Təsadüfü deyildir ki, beynəlxalq əlaqələrin inkişafı müxtəlif dillərə malik olan insanların ünsiyyətində, informasiya mübadiləsində çətinliklər yaradır. Bu cür çətinliyi aradan qaldırmaq üçün müxtəlif ölkələrdən olan insanların başa düşə biləcəyi qeyri-verbal kommunikasiya vasitələrindən olan simvollardan istifadə edilir. Bu məqsədlə o qədər də çətin olmayan optik (görmə) simvollar dünya miqyasında geniş yayılmışdır. Bu cür simvollara hava limanında, vağzallarda, avtomobil yollarında daha çox rast gəlmək olur.

İnsan ünsiyyətində qeyri-verbal kommunikasiyanın başqa vasitələri də var. Məsələn, geyim, bəzək, saqqal və s. Şanlı əsgərlərimiz Vətən uğrunda vuruşduqları zaman adi vətəndaşlarımız, Tv aparıcıları, millət vəkillərimiz hərbi geyimdə qarşımıza çıxırlar və bununla əsgərlərimizlə birgə olmaqlarını vurğulayırlar. Bəzən dövlət başçıları “qalstuksuz görüşlər” keçirirlər. Rəsmi geyimin atributu qalstukun olmamağı liderlərin qeyri- formal dostcasına xarakterli ünsiyyətlərinin simvoludur.

Müasir zamanda biz Whats-Appla yazışırıq. Burada sözləri əvəz edən “smayl” adlanan simvollardan istifadə edilir. Onların köməkliyi ilə biz nəinki hislərimizi, hətta hərəkətlərimizi də çatdıra bilirik.

Beləliklə, demək olar ki, insanlar həm özünün gündəlik həyatında sifətin ifadəsi, səsin tonu, jestlər, poza və bədən hərəkətləri, təmas və baxışlar kimi qeyri- verbal ünsiyyət vasitələrindən istifadə edirlər, həm də başqalarının qeyri- verbal davranışını qiymətləndirir.