

## İŞGÜZAR KOMMUNİKASIYANIN DİNLƏRARASI VƏ MƏDƏNİYYƏTLƏRARASI SPESİFİKASI

*Sevinc SADIQOVA<sup>1</sup>,*

*Azərbaycan Dövlət Pedaqoji Universitetinin  
dosenti, filologiya üzrə fəlsəfə doktoru,  
sevincsadigova@gmail.com*

***Xülasə.** Məqalədə Azərbaycan dilində şifahi və yazılı işgüzar kommunikasiyanın dinlərarası və mədəniyyətlərarası aspektləri ilə bağlı məsələlər araşdırılır. İşgüzar ünsiyyətin iştirakçılarının dini, milli-mədəni fərqləri nəzərə almasının kommunikasiyanın effektivliyini artırmasında çox əhəmiyyətli olması vurğulanır. Azərbaycanda müxtəlif dini konfessiyaların nümayəndələrinə bərabərhüquqlu yanaşma, ölkəmizdə dini tolerantlığın yüksək səviyyədə olması üçün keçirilən tədbirlər barədə məlumat verilir, müxtəlif mədəniyyət nümayəndələrinin fərqləndirildiyi parametrlər, həmçinin mədəniyyətlərarası fərqlərin qavranılması tipləri göstərilir. Yazılı işgüzar kommunikasiyada milli-mədəni ənənələrə xüsusi diqqət yetirilir.*

*Mövzunu işləyərkən gəlinən nəticə ondan ibarətdir ki, işgüzar ünsiyyətin həm şifahi, həm də yazılı formaları üçün dini və milli-mədəni fərqlərin nəzərə alınması çox vacibdir. Öz milli mədəniyyətinin xüsusiyyətlərini bilmək və anlamaq, həmçinin işgüzar əlaqədə olduğu digər xalqların mədəni dəyərlərinə hörmət göstərmək, onların davranışına qiymət verərkən ehtiyatlı olmaq və qəbul edilən qərarları ölçüb-biçmək mədəniyyətlərarası işgüzar ünsiyyətin effektivliyinin vacib şərtidir.*

***AÇAR SÖZLƏR:** yazılı kommunikasiya, şifahi kommunikasiya, işgüzar kommunikasiya, dinlərarası kommunikasiya, mədəniyyətlərarası münasibətlər, mədəniyyətlərarası fərqlər.*

Севиндж Садыгова

## СПЕЦИФИКА МЕЖРЕЛИГИОЗНОЙ И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

***Резюме.** В статье рассматриваются вопросы, связанные с межрелигиозными и межкультурными аспектами устной и письменной деловой коммуникации на Азербайджанском языке. Подчеркивается значимость учета религиозных, национально-культурных особенностей участников делового общения как важнейшего фактора повышения его эффективности. Предоставляется информация о равноправном подходе к представителям разных религиозных конфессий, о проводимых мероприятиях для повышения уровня религиозной толерантности в нашей стране, приводятся параметры, по которым различаются представители разных культур, а также типы восприятия межкультурных различий. Особое внимание уделяется национально-культурным традициям письменной деловой коммуникации.*

*Вывод к которому пришли в процессе изучения темы состоит в том что, важно учитывать религиозные и национально-культурные различия для устных и письменных*

<sup>1</sup> Orcid ID: 0000-0001-8720-3262

форм деловой коммуникации. Знание и понимание особенностей своей национальной культуры, а также уважение к культурным ценностям других народов, с которыми ведутся деловые отношения, осторожность при оценке их поведения, оценивание принятых решений является важным условием эффективности межкультурной деловой коммуникации.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** письменная коммуникация, устная коммуникация, деловая коммуникация, межрелигиозная коммуникация, межкультурные отношения, межкультурные различия.

Sevindj Sadigova

## INTERFAITH AND INTERCULTURAL SPECIFICATIONS OF BUSINESS COMMUNICATION

**Summary.** The article deals with issues related to interreligious and intercultural aspects of oral and written business communication in the Azerbaijani language. It is emphasized that taking into account the religious, national-cultural differences of the participants of business communication is very important in increasing the effectiveness of communication. Information is given on the equal treatment of representatives of different religious confessions in Azerbaijan, the measures taken to ensure a high level of religious tolerance in our country, the parameters by which representatives of different cultures are distinguished, as well as the types of perception of intercultural differences are shown. Special attention is paid to national and cultural traditions in written business communication.

The conclusion reached when working on the topic is that it is very important to take into account religious and national-cultural differences for both oral and written forms of business communication. Knowing and understanding the characteristics of one's own national culture, as well as showing respect for the cultural values of other peoples with whom one has business relations, being cautious when evaluating their behavior and weighing the decisions made is an important condition for the effectiveness of intercultural business communication.

**KEY WORDS:** written communication, oral communication, business communication, interfaith communication, cross-cultural interaction, cross-cultural differences.

**Giriş.** Qloballaşan dünyada fəaliyyət göstərən siyasətçilər, biznesmenlər, alimlər, ən müxtəlif peşələrin nümayəndələri, o cümlədən din xadimləri, ilahiyyatçılar son dövrlərdə digər ölkələrdən olan həmkarları ilə fəal şəkildə əməkdaşlıq edirlər. İqtisadiyyatın sürətlə beynəlmilləşməsi, qloballaşması, yeni elektron kommunikasiya vasitələri beynəlxalq əlaqələrin əhəmiyyətli dərəcədə genişlənməsinə, xeyli sayda müştərək layihələrin meydana çıxmasına, müxtəlif ölkələrin və qitələrin administrativ və işgüzar çevrələrinin nümayəndələri arasında qarşılıqlı fəaliyyətə gətirib çıxarır. Belə bir vəziyyət digər mədəniyyətlərə qarşı dözümlülüynün aşılmasını, hörmət göstərilməsini, yad mədəniyyətlərə qarşı qıcıq hissinin dəf olunmasını zəruri edir. Mədəniyyətlərarası, millətlərarası, dinlərarası kommunikasiya məsələlərinə getdikcə artan diqqət məhz bununla əlaqədardır. Əksər mütəxəssislərin qeyd etdiyi kimi, hətta xarici dili mükəmməl bilmək belə, həmin dilin daşıyıcıları ilə uğurlu ünsiyyət üçün kifayət deyildir. Tarixən hər bir xalqın özünün ünsiyyət ənənələri formalaşmışdır, bunlar davranışda, jestlərdə, mimikalarda, hərəkətlərdə, düşüncə tərzində və s. öz əksini tapır.

Müxtəlif dinlərə və mədəniyyətlərə mənsub insanlar Azərbaycan xalqının ictimai-siyasi, mədəni-iqtisadi həyatında əsrlər boyu mühüm rol oynamış, dini inanclarını, ənənəvi ayinlərini, milli-etnik xüsusiyyətlərini qoruyub saxlamışlar. İşgüzar görüşlərdə müxtəlif mədəniyyətlərin təmsilçiləri öz mədəni normalarına, milli mentalitetlərinə və dini görüşlərinə uyğun davranırlar.

### İşgüzar kommunikasiyanın dinlərarası spesifikasiyası

Azərbaycan cəmiyyətində fərqli mədəniyyətlərin və dinlərin nümayəndələri arasında işgüzar münasibətlərin qurulmasında heç vaxt çətinlik yaranmamışdır, çünki ölkəmiz hələ qədim dövrlərdən müxtəlif dinlərin, dini cərəyanların yayıldığı, onlara etiqad edən müxtəlif etnosların məskunlaşdığı və əmin-amanlıq şəraitində yaşadığı bir məkan olmuş, heç bir azərbaycanlı vətəndaş dini və milli ayrı-seçkiliyə məruz qalmamışdır. Bu ənənə bu gün də davam etməkdədir. Dövlətimizin Konstitusiyasında bütün dini etiqad və inancların qanun qarşısında bərabərliyi təsbit olunmuşdur. Qanunvericiliyə əsasən, ölkəmizdə hər hansı dinin digərindən üstün olması barədə təbliğatın aparılması qadağandır.

Bu baxımdan Ümummilli Lider Heydər Əliyevin 21 iyun 2001-ci il tarixli 512 nömrəli Fərmanı ilə Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsinin, Prezident İlham Əliyevin Fərmanı ilə 15 may 2014-cü ildə Bakı Beynəlxalq Multikulturalizm Mərkəzinin, həmçinin həmin ildə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Administrasiyasında Millətlərarası münasibətlər, multikulturalizm və dini məsələlər şöbəsinin (2019-cu ildən Humanitar siyasət, diaspora, multikulturalizm və dini məsələlər şöbəsi adı ilə fəaliyyətini davam etdirir), 10 oktyabr 2017-ci il tarixli Sərəncamla Mənəvi Dəyərlərin Təbliği Fondunun yaradılması xüsusi olaraq diqqətə çatdırılmalıdır.

Bu qurumlar ölkəmizdə dini siyasətin həyata keçirilməsi üçün münasib şəraitin yaradılması, dini etiqad azadlığının təmin olunması, dövlət-din münasibətlərinin yüksək səviyyədə tənzimlənməsi, dini etiqad azadlığı sahəsində vahid dövlət siyasətinin formalaşması, bu siyasətin həyata keçirilməsi, dini etiqad sahəsində maarifləndirmə işinin aparılması, məzhəb dözümlülüynü ənənələrinin daha da möhkəmləndirilməsi, etnik qruplara və dini icmalara dövlət qayğısının artırılması, respublikamızda yaşayan bütün etnik və dini qrupların hüquqlarının qorunması, vətənimizin qədim və zəngin tarixə malik tolerantlıq ənənələrinin möhkəmləndirilməsi, öz səlahiyyətləri daxilində dini təhsil ilə bağlı məsələlərin tənzimlənməsi məqsədilə fəaliyyət göstərilir.

Bu qurumların səmərəli fəaliyyəti, keçirdikləri çoxsaylı tədbirlər nəticəsində respublikamızda bütün dinlərə bərabərhüquqlu şərait yaradılmış, hökumətimiz bütün xalqların və dini konfessiyaların nümayəndələri arasında sülh və əmin-amanlığın hökm sürməsinə təmin etmişdir. Azərbaycan Respublikası Konstitusiyasının 48-ci maddəsinə əsasən, hər bir şəxs vicdan azadlığı hüququna malikdir. Konstitusiyanın 18-ci maddəsinin 1-3-cü bəndlərində göstərilir ki, Azərbaycan Respublikasında din dövlətdən ayrılır, bütün dini etiqadlar qanun qarşısında bərabərdir, insan şəxsiyyətini alçaldan, insanlıq prinsiplərinə zidd olan dinləri yaymaq və təbliğ etmək qadağandır. "Dini etiqad azadlığı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu hər bir şəxsin dinə münasibətini müəyyənləməyə və ifadə etmək hüququna və həmin hüququ həyata keçirməyə təminat yaradır. Azərbaycanın tarixi inkişafının xüsusiyyətləri, coğrafi mövqeyi, əhalisinin etnik tərkibi burada müxtəlif dinlərin mövcudluğuna şərait yaratmışdır. Ayrı-ayrı dövrlərdə bütərəstlik, Zərdüştilik, İudaizm, Xristianlıq, İslam və bir çox başqa dini cərəyanlar ölkədə bu və ya digər dərəcədə yayıla bilməmiş, bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərmişdir. Dini qurumların yenidən dövlət qeydiyyatına alınması prosesi başlayandan (01.09.2009-cu il)

bu günədək 992 dini icma dövlət qeydiyyatına alınmışdır [1]. Dövlətimizin apardığı uğurlu siyasət dini və milli azlıqların hüquqlarının qorunmasına yönəlmişdir, respublikamızda yaşayan və işgüzar fəaliyyət göstərən müxtəlif dinlərin nümayəndələri eyni hüquqlara malikdir, dini və milli mənsubiyyətlərinə görə onların hüquq və azadlıqlarının məhdudlaşdırılması qadağandır.

Qeyd etmək lazımdır ki, respublikamızda 2253 məscid, 16 kilsə, 7 sinaqoq, 992 dini icma (konfessional baxımdan 955-i İslam, 37-si isə qeyri-islam (xristian – 26; yəhudi – 8; krişna – 1; bəhai – 2) təmayüllüdür) [1] fəaliyyət göstərir.

Azərbaycan Respublikası ərazisində mövcud olan dini mərkəz və idarələr xarici ölkələrdəki müvafiq mərkəzlərlə işgüzar əlaqə saxlayır, beynəlxalq dini tədbirlərdə yaxından iştirak edirlər.

Azərbaycan dinlərarası dialoq və əməkdaşlıq mövzusunda konfransların və elmi simpoziumların mütəmadi olaraq keçirildiyi ölkədir. Son dövrlərə nəzər salsaq, ölkəmizdə bu qəbildən olan bir sıra beynəlxalq və respublika miqyaslı tədbirlər: 6-7 noyabr 2009-cu il tarixində Bakı şəhərində “Dinlərarası dialoq: qarşılıqlı anlaşmadan birgə əməkdaşlığa doğru” mövzusunda beynəlxalq konfrans; 26-27 aprel 2010-cu il tarixində “Dini liderlərin Ümumdünya Sammiti”; 14 noyabr 2014-cü il tarixində “Dini toleranlığın möhkəmləndirilməsi (Azərbaycan modeli, ATƏT regionu və onun hüduqlarından kənarında çağırışlar)”; 6-9 aprel 2015-ci il tarixində “Dünya mədəniyyətlərarası Forumu”; 5 mart 2019-cu il tarixində “Dinlərarası və sivilizasiyalararası dialoqdan əməkdaşlığa doğru” mövzusunda beynəlxalq konfrans, 29 noyabr 2021-ci il tarixində “Müxtəlif dinlərin maddi-mənəvi irsi və dinlərdə musiqi” adlı konfrans, 18 iyun 2022-ci il tarixində Oğuz rayonunda ölkəmizdə fəaliyyət göstərən qeyri-müsəlman və müsəlman dini icmalarının iştirakı ilə “Azərbaycançılıq: dini həmrəylik və birgəyaşayışın qarantı” mövzusunda konfrans keçirilmiş, bu tədbirlərdə dini və milli azlıqların hüquqları, bu istiqamətdə fəaliyyət göstərən qurumlarla əlaqə və işgüzar əməkdaşlığın gücləndirilməsi məsələləri geniş şəkildə təhlil olunmuşdur.

Beləliklə, buraya qədər müxtəlif şəkildə qeyd olunanlar onu deməyə əsas verir ki, son illər görülən işlər və həyata keçirilən tədbirlər Azərbaycanda hər kəsin etiqad seçiminə hörmətlə yanaşıldığını, qəbul olunan qanun və normativ aktların beynəlxalq hüquq və normalara uyğunlaşdırıldığını, görülən işlərin bütövlükdə əqidə azadlığını təmin etməyə, bu sahədə yarana biləcək problemləri həll etməyə, dövlətlə dini qurumlar arasında münasibətləri qanun çərçivəsində tənzimləməyə hüquqi əsas verir.

### **İşgüzar kommunikasiyanın mədəniyyətlərarası spesifikasiyası**

İnsanların müəyyən bir millətə, etnosu, sinfə, sosial qrupa, dini konfessiyaya, peşəkar birliyə və s. aidliyi sosial-mədəni müxtəlifliyi də meydana çıxarır ki, bu da ünsiyyət prosesində çətinliklər yarada bilər. Ünsiyyət quran insanlar eyni ailəyə, eyni dövlətə, eyni irqə, eyni cinsə, eyni yaşa, eyni peşəyə mənsub olduqda, yəni uyğun sosial xarakteristikaya, sosial təcrübəyə malik olduqda, bu, ünsiyyət prosesi zamanı onların qarşılıqlı anlaşmasını kifayət qədər asanlaşdırır. Əksinə, qarşılıqlı əlaqə quran şəxslər müxtəlif sosial xarakteristikalara və fərqli sosial təcrübəyə malikdirsə, onların qarşılıqlı anlaşması çətin ola bilər.

Mədəni maneələr eyni bir məlumatın izahına da ciddi təsir göstərə bilər. Mədəni maneələr dil maneələrindən daha xoşagəlməzdir, müxtəlif mədəniyyətlərə mənsub insanların səhvləri asanlıqla bağışlanmır və həddindən artıq mənfi təəssürat yaradır. Məsələn, bir sıra mədəniyyətlərin nümayəndələri üçün tanımadığın insana irad bildirmək, məsləhət vermək, başqalarının söhbətinə müdaxilə etmək, şəxsi problemlərlə başqalarını yükləmək, yad insanlara

xahişlə müraciət etmək, başqalarının müzakirə etdiyi məsələ barədə öz fikrini bildirmək, səhvini düzəltmək, səhvi barədə izahat vermək, tanımadığın insana həddən artıq yaxınlaşmaq, əl ilə toxunmaq, qucaqlamaq və s. yolverilməz hal hesab olunur, neqativ reaksiya oyadır, münasibətlərin gələcək inkişafı üçün ciddi maneə ola bilər.

Belə hesab olunur ki, informasiyanın 80%-dən çoxunu biz bədən dili vasitəsilə ötürürük, bu səbəbdən də dünya mədəniyyətlərində rast gəlinən, işgüzar ünsiyyətdə və ümumən cəmiyyətdə istifadə olunan davranış maneralarını bilmək zəruridir. Ünsiyyət prosesində meydana çıxan biləcək anlaşılmaqlıqların qarşısını almaq üçün bu davranış maneralarına bələd olmaq vacibdir. Məsələn, yaponlar salamlaşarkən bir-birinin əlini sıxırırlar, təzim edirlər; braziliyalılar dəvətə iki saat gecikə bilərlər; yunanlar danışarkən həmsöhbətinin düz gözünün içinə baxırlar, rədd cavabı verəndə, narazılıq bildirəndə başlarını sağa-sola deyil, yuxarı-aşağı hərəkət etdirirlər (bizdə bu, razılıq işarəsidir); fransızlar restoranda nahar edərkən yedikləri qabı çörəklə siyirirlər, şirin kökəni qəhvəyə batıraraq isladaraq yeyirlər, tanış olmayan adamlarla əl verib görüşürlər; britaniyalılar nahar edərkən dərin boşqabı özlərindən əks tərəfə əyirlər, hətta yağışlı havada da qolf oynayırlar. Bu kimi davranış tərzləri ilə yanaşı, müxtəlif xalqların hissələri də fərqli şəkildə təzahür edir. Belə ki, “borc” anlayışı Çin və amerika mədəniyyətlərində heç də eyni şey deyil, romantik sevgi Fransada və Finlandiyada müxtəlif cür anlaşılır, ingilis və siciliyalı üçün “qisas” tam fərqli təsəvvür olunur. Yaponiyada və Finlandiyada öz fikirlərini başqalarına tələq etmək nəzakətsizlik hesab olunur, bu ölkələrdə razılışma zamanı başı ilə fikri təsdiqləmək, sakit təbəssüm daha çox yerinə düşür, özündənrazi çıxışlardan və mübahisələrdən çəkinməyə üstünlük verilir.

Əlbəttə ki, bu incəlikləri bilməklə bərabər, hörmət, anlayış, nəzakətlik, pozitiv əhval-ruhiyyə multikultural iş adamının əsas resurslarıdır, bunlar bütün mədəniyyətlərdə yüksək qiymətləndirilir.

Mədəniyyətlərarası kommunikasiya ifadəsinin mənası göz önündədir: müxtəlif mədəniyyətləri təmsil edən insanların ünsiyyəti. E.M.Vereşagin və V.Q.Kostomarovun “Dil və mədəniyyət” əsərində mədəniyyətlərarası kommunikasiya termini belə izah olunur: “Kommunikativ aktın müxtəlif milli mədəniyyətlərə mənsub olan iki iştirakçısının bir-birini adekvat şəkildə anlaması mədəniyyətlərarası kommunikasiya adlanır” [2, s.26]. İşgüzar kommunikasiyanın iştirakçılarının etnokulturoloji xüsusiyyətlərini bilmək və anlamaq ünsiyyətin effektivliyinin yüksəldilməsinin, qarşıya çıxan problemlərin uğurlu həllinin vacib şərtidir. Mədəniyyətlərarası kommunikasiya məsələlərinin araşdırılması sahəsində xeyli tədqiqatlar aparmış görkəmli dilçi R.D.Lyuis dünyada mövcud olan mədəniyyətləri üç tipə ayırır: *monoaktiv, poliaktiv və reaktiv* [3, s.138].

*Monoaktiv mədəniyyət tipində* insanlar öz həyatlarını planlaşdırır, cədvəl tərtib edir, fəaliyyətlərini müəyyən ardıcılıqla təşkil edir, konkret vaxt ərzində yalnız bir işlə məşğul olurlar. Belə mədəniyyətin tipik nümayəndələrinə amerikalılar, ingilislər, almanlar, isveçrəlilər, isveçlilər və b. aiddirlər. Onlar hesab edirlər ki, əməyin sıra ilə, mərhələli təşkilində daha effektiv fəaliyyət göstərmək olar və daha böyük nəticələr əldə edilə bilər.

*Poliaktiv mədəniyyət tipində* insanlar hərəkətli və ünsiyyətçi olurlar, eyni vaxtda bir çox işlərlə məşğul olurlar, çox zaman həmin işləri başa çatdırmırlar. Bu mədəniyyətin nümayəndələrinə italyanlar, latın-amerikalılar, ərəblər və b. aiddirlər. Onlar işlərin ardıcılığını cədvəl üzrə deyil, nisbi cəlbədicilik dərəcəsinə görə, həmin anda kəsb etdiyi əhəmiyyətinə görə planlaşdırırlar. Poliaktiv insanlar üçün punktuallıq əhəmiyyətli deyil. Onlar reallığı, insanların müəyyənləşdirdiyi qaydalardan daha vacib hesab edirlər, buna görə də yeni vəziyyətlərə

asanlıqla uyğunlaşsınlar və işlərin icrasının ardıcılığını tez-tez dəyişsinsinlər.

*Reaktiv mədəniyyət tipində* insanlar nəzakətliyə və hörmətə çox əhəmiyyət verirlər. Bu mədəniyyətin nümayəndələrinə yaponlar, çinlilər, koreyalılar, tayvanlılar, sinqapurlular, türklər, finlər və b. aiddirlər. Onlar susaraq sakit şəkildə müsahiblərini dinləməyə üstünlük verirlər, məhz bu cəhətlərinə görə dünyada ən yaxşı dinləyici hesab olunurlar, qarşı tərəfin təkliflərinə ehtiyatla münasibət bildirirlər. Onlar, demək olar ki, heç vaxt danışanın sözünü kəsmirlər, dinlədikdən sonra isə, cavab verməyə, müəyyən fikir bildirməyə tələsmirlər, danışanın məqsədini və gözləntilərini aydınlaşdırmağa çalışırlar.

Əlbəttə, milli mədəniyyətlər yalnız bu meyarlara görə deyil, bir sıra digər parametrlərinə görə də fərqlənirlər: insanların öz-özünə və ətrafdakılara, ətraf aləmə münasibəti; fərdiliyə, yaxud kollektivçiliyə tərəfdar olması; sosial, yaxud şəxsi məkan anlayışı; kişi və qadın cinsinə münasibət və s. Məsələn, Azərbaycanlı ilə amerikalının öz-özünə və ətrafdakılara münasibəti məsələsində fərq özünü aşağıdakı şəkildə göstərir: amerikalı özünə qarşı pozitiv münasibət sərgiləyir, özünün üstün keyfiyyətlərini daim ortaya qoyur, özünün nə dərəcədə əhəmiyyətli biri olmasını vurğulayır, insanlar arasında öz problemləri barədə danışmır, “Necəsən?”, “Vəziyyət necədir?”, “İşlər necədir?” kimi suallara “Əla!”, “Çox yaxşı!”, “Möhtəşəm!” və s. cavablarını verir; azərbaycanlı isə konkret situasiya və şəxsi işləri barədə daha ehtiyatla danışır, eyni suallara “Bəbat”, “Belə də”, “Şükür Allaha”, “Yavaş-yavaş dolanıraq” və s. kimi cavablar verir.

Mədəniyyətlərarası kommunikasiya problemləri ilə bağlı araşdırmalar aparən tədqiqatçılar [4, s.87; 5, s.74] müxtəlif millətlərin nümayəndələrinin başqa mədəniyyətləri qavrama xüsusiyyətlərini öyrənərkən, yad mədəniyyətə və onun nümayəndələrinə münasibətin *altı tipini* ayırd edirlər:

1. Mədəniyyət fərqlərinin inkar edilməsi;
2. Şəxsi mədəni üstünlüyünün müdafiə edilməsi;
3. Mədəniyyət fərqlərinin minimallaşdırılması;
4. Mədəniyyətlərarası fərqlərin mövcudluğunun qəbul edilməsi;
5. Yeni mədəniyyətə adaptasiya edilməsi;
6. Həm doğma, həm də yeni mədəniyyətə inteqrasiya edilməsi.

*Birinci tip qavrama* bütün insanların eyni dəyərləri bölüşdüyünə, eyni cür düşüncəli və hərəkət etməli olduqlarına əminliyə əsaslanmışdır; *ikinci tip qavrama* digər mədəniyyətlərin mövcudluğunu etiraf edir, lakin burada yad mədəniyyətin dəyərlərinin adət edilmiş həyat tərzinə, dünyagörüşünə təhlükə yaratması barədə möhkəm bir təsəvvür mövcuddur: “biz” yaxşıyıq, düzgünü, mədəniyyət, “onlar” isə bizə tam əksdirlər; *üçüncü tip qavrama* yad mədəniyyətlərə aid dəyərlərin, davranış normalarının mövcudluğu ehtimalını etiraf etməklə və ümumi orta q xüsusiyyətlərin axtarılması ilə xarakterizə olunur; *dördüncü tip qavrama* başqa mədəniyyəti bilmək, ona xoşməramlı münasibət bəsləmək, lakin yad şəraitə fəal şəkildə daxil olmamağı ilə fərqlənir; *beşinci tip qavrama* başqa mədəniyyətə xoş münasibətlə, onun normalarını və dəyərlərini qavramaqla, öz mədəniyyətinin identifikliyini qoruyub saxlayaraq yad mədəniyyətin də qaydaları ilə yaşamağı bacarmaq xüsusiyyətinə görə xarakterizə olunur; *altıncı tip qavrama* yad mədəniyyətin normalarını və dəyərlərini öz doğma dəyərləri kimi qəbul edən polikultural şəxsiyyətin münasibətidir.

Mədəniyyətlərarası əməkdaşlıq çərçivəsində kommunikasiya şifahi və yazılı nitq formasında özünü göstərir, əgər birbaşa ünsiyyətdə əks əlaqə mövcuddursa və həmsöhbətlər adresatın reaksiyasından asılı olaraq nitq davranışlarına düzəliş verə bilirlərsə, ünsiyyətin yazılı

formasında distant şəkildə, müəllifin fikirlərini təqdim edən məktub şəklində olur. Mədəniyyətlərarası fərqlər mətnin yaradılmasının və qavranılmasının bu və ya digər mərhələsində müxtəlif səviyyələrdə özünü göstərir.

Kommunikativ məqsəd sadə (məlumat, xatırlatma, təbrik, təsdiq məktublarındakı bir-iki məsələ) və mürəkkəb (kommersiya, reklam və b. məktublardakı ikidən artıq məsələ) ola bilər. Mədəniyyətlərarası işgüzar kommunikasiyanın effektivliyi baxımından daha çox çətinlik mürəkkəb məktublarda üzə çıxır, onların başlıca kommunikatativ məqsədi inandırmaqdır. Bu tip sənəd mətnlərində dəlillər olmalıdır, bunlar məktubun quruluşuna uyğun olaraq mikrobloklarda birləşməlidirlər. Məsələn, ingilisdilli işgüzar yazışmalarda mətnin dördhissəli quruluşu effektiv hesab olunur, aşağıdakı modelə uyğun gəlir:

1. Diqqət
2. Marağ
3. Xahiş
4. Hərəkət

Adresatın *diqqəti* onun tələbatlarına istiqamətlənmiş kommunikativ ifadələr vasitəsi ilə cəlb olunur. *Marağ* yaratmaq üçün nümunələr gətirmək, şəxsi həyatdan hadisələr danışmaq, əşya, yaxud hadisə haqqında ətraflı məlumat vermək tövsiyə olunur. *Xahişi* ifadə etmək üçün az sayda variantla kifayətlənmək, yaxud da yalnız bir variant təklif etmək lazımdır. Bu zaman *hərəkət* konkretləşir, dəqiqləşdirici məlumatlar qeyd olunur.

Mütəxəssislərin qeyd etdiyi kimi, Asiyada işgüzar ünsiyyət məktubunun mətni fərqli quruluşda olur. Məsələn, Cənub-Şərqi Asiyada işgüzar məktubun mətni induktiv tərzdədir: əvvəlcə səbəblər, vəziyyət göstərilir, sonda isə tələblər, yaxud işgüzar təkliflər qeyd olunur. Avropa və Şimali Amerika mədəniyyətlərinin nümayəndələrinə bu üslub dolaşq və qeyri-professional görünür. Onların düşüncəsinə görə, bu tip məktub əsas tələbin və ya təklifin ifadə olunması ilə başlamalı, sonra isə əsaslandırılma və detallar qeyd edilməlidir.

Azərbaycan dilində tərtib olunmuş işgüzar məktublar əksər hallarda üç hissədən ibarət olur: *giriş hissədə* sənədin yazılmasının səbəbləri, motivləri; *əsas hissədə* məqsədin konkretləşdirilməsi, dəlillər, adresatın görməli olduğu işlər; *nəticə hissədə* etiket qaydalarına uyğun yekunlaşdırma qeyd olunur. Bundan əlavə, işgüzar məktubun mətninin etiket çərçivəsinə salınması (nəzakətli ifadələrlə müraciət və xudahafizləmə) normaya çevrilmişdir. Mədəniyyətlərarası işgüzar ünsiyyətin yazılı formasında mətnin əsas məqsədi yalnız vacib məlumatların ötürülməsi ilə məhdudlaşmamalı, həm də adresatın milli-mədəni dünyagörüşünə uyğun gəlməlidir, bu özünü uyğun ifadələrin işlədilməsində, oxucuya aydın olan simvolların verilməsində göstərir. Əlbəttə ki, bütün hallarda işgüzar məktubların mətni aydın, sadə, dəqiq, konkret olmalıdır.

### Nəticə

Beləliklə, işgüzar ünsiyyətin həm şifahi, həm də yazılı formaları üçün milli-mədəni, dini fərqlərin nəzərə alınması çox vacibdir. Öz milli mədəniyyətinin xüsusiyyətlərini bilmək və anlamaq, həmçinin işgüzar əlaqədə olduğu digər xalqların mədəni dəyərlərinə hörmət göstərmək, onların davranışına qiymət verərkən ehtiyatlı olmaq və qəbul edilən qərarları ölçüb-biçmək mədəniyyətlərarası işgüzar ünsiyyətin effektivliyinin vacib şərtidir.

Geniş auditoriya ilə, çoxsaylı təriqət və məzhəblərin, dini konfessiyaların, müxtəlif xalqların, azsaylı etnik qrupların nümayəndələri ilə maarifləndirici iş aparmaq sahəsində fəaliyyət

göstərəcək mütəxəssislərin ali təhsil hazırlığı prosesində də işgüzar kommunikasiya səriştəsinin formalaşdırılması və inkişaf etdirilməsi diqqət mərkəzində saxlanılmalı, həm dinşünaslıq, həm də islamşünaslıq ixtisasları üzrə təhsil alan tələbələrdə işgüzar və akademik ünsiyyət bacarıqları yüksək səviyyədə olmalıdır. Çünki bu ixtisaslara yiyələnən gənc mütəxəssislərin peşəkar fəaliyyətinin əsas hissəsini nitq fəaliyyəti təşkil edir. Bu sahədə fəaliyyət göstərən mütəxəssislərin iş prosesinin təqribən 70%-dən artıq hissəsi kommunikasiyadan ibarətdir. Buna görə də kommunikativ səriştəliliyin lazımi səviyyədə olması hər iki ixtisas üzrə hazırlanan mütəxəssislərin uğurlu fəaliyyətinin zəruri şərtidir.

Fikrimizi yekunlaşdıraraq qeyd etmək istərdik ki, ölkəmizdə bütün dinlərə bərabər hüquqlu şərait yaradılmışdır, tolerantlıq yüksək səviyyədədir, dövlətimiz bütün xalqların, etnik azlıqların hüquqlarına hörmətlə yanaşır, onların tarixi və dini-mədəni irsinin öyrənilməsinə, qorunub saxlanılmasına xüsusi diqqət ayırır.

## ƏDƏBİYYAT

1. <https://scwra.gov.az/>
2. Е.М.Верещагин, В.Г.Костомаров. Язык и культура. М.: 1990.
3. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Пер. с англ. М.: Дело, 1999, 440 с.
4. Самохина Т.С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: Учебное пособие. М.: Р. Валент, 2005, 216 с.
5. Андреева И.В., Балобанова Л.А. Межкультурная коммуникация. Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2011, 96 с.