



**Rzayev Pərviz
Qafar oğlu**

i.f.d.

Vergilər Nazirliyinin Tədris Mərkəzi
AZ5600. Şamaxı rayonu

perviz595959@mail.ru



**Rzayev Zahid
Hüseyn oğlu**

i.f.d., dos.

Vergilər Nazirliyinin Vergi auditi
Baş idarəsi
AZ1073. Bakı şəhəri,
Landau küçəsi, 16.

zahidrzaev@hotmail.com

UOT 330.16:659.4 (479.24)

VERGİ ÖDƏYİCİLƏRİNƏ XİDMƏT SFERASINDA İŞGÜZAR ÜNSİYYƏT VƏ NİTQ MƏDƏNİYYƏTİNİN XÜSUSİYYƏTLƏRİ

səh. 99-118

Xülasə

Tədqiqatın məqsədi – vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında işgüzar ünsiyyət və nitq mədəniyyətinin xüsusiyyətlərinin tədqiqi.

Tədqiqatın metodologiyası – sistemli yanaşma, müqayisəli təhlil.

Tədqiqatın nəticələri – vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında işgüzar ünsiyyət və nitq mədəniyyətinin xüsusiyyətlərinin müəyyən edilməsi istiqamətində elmi cəhətdən əsaslandırılmış təkliflərin verilməsi.

Tədqiqatın məhdudiyyətləri – vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında işgüzar ünsiyyət və nitq mədəniyyətinin xüsusiyyətlərini elmi alternativlilik baxımdan geniş araşdırmaq və əsaslandırmaq tələb olunur.

Tədqiqatın praktiki əhəmiyyəti – vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında işgüzar ünsiyyət və nitq mədəniyyətinin xüsusiyyətlərinin müəyyən edilməsində müvafiq tədqiqat mənbəyi kimi istifadə.

Tədqiqatın orijinallığı və elmi yeniliyi – vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında işgüzar ünsiyyət və nitq mədəniyyətinin xüsusiyyətlərinin müəyyən olunması və elmi cəhətdən əsaslandırılması.

Açar sözlər: *nitq, nitq mədəniyyəti, xidmət sferasında işgüzar ünsiyyət, vergi işçisinin peşəkar etiketi.*

1. Giriş

Milli müstəqillik yolunda inamla irəliləyən Azərbaycan xalqı bütün sferalarda olduğu kimi, mədəni həyatda da müəyyən irəliləyişlər əldə etməkdədir. Xüsusilə, millətin ana dili Azərbaycan Respublikasının dövlət dili kimi öz inkişafının yüksək mərhələsinə qədəm qoymuşdur.

Dilin gözəlliyini duymaq, mənimsəmək və bu gözəlliyi hər zaman hər yerdə təbliğ etmək, bu dildə düzgün danışmaqla hamıya nümunə olmaq hər bir vətəndaşın, hər bir şəxsin ümdə vəzifəsidir. Eyni zamanda, hər bir vətəndaş düzgün yazı və nitq vərdişlərinə malik olmalıdır.

Dilin müxtəlif səviyyələri üçün qəbul edilmiş normalar təmiz, düzgün, dəqiq, yığcam, ümumiyyətlə kamil nitq vərdişlərini yaratmağa xidmət edir. Bu vərdişlərin yaradılmasında nitq mədəniyyətinin xüsusi əhəmiyyəti vardır. Nitq mədəniyyətinə malik olmaq Azərbaycan dilinin qayda-qanunlarını mükəmməl bilmək deməkdir.

Nitq mədəniyyətinin müasir problemləri ilə əlaqədar yeni araşdırmalar aparıldığından nitq mədəniyyətinin nəzəri və praktik müddəaları daim təkmilləşir. Tədqiqatların istiqamətləri məntiqi cəhətdən bir-birinə bağlı olub, bir-birini tamamlayır.

Bununla əlaqədar olaraq daha çox aktualıq kəsb etməyə başladığından nitq mədəniyyətinin nəzəri məsələlərinin təhlili də zəruri hal alır.

“Azərbaycan dilinin qloballaşma şəraitində zamanın tələblərinə uyğun istifadəsinə və ölkədə dilçiliyin inkişafına dair Dövlət Proqramı”na uyğun olaraq, Azərbaycan dilinin və nitq mədəniyyətinin yeni formatda tədrisinin aparılması üçün yeni standartların hazırlanması nəzərdə tutulur. Bu baxımdan təhsil müəssisələrində tələbələrin nitqini inkişaf etdirmək üçün nitq mədəniyyətinin nəzəri-praktik tərəflərinin tədrisi planlaşdırılır.

İnsanların nitq mədəniyyətinə malik olması mühüm amillərdən biridir. Vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında nitq mədəniyyətinin özünəməxsus yeri var. Qeyd etməliyik ki, bu gün vergi sistemində vergi ödəyiciləri ilə əlaqələrin yeni- partnyorluq və qarşılıqlı əməkdaşlıq prinsipləri əsasında qurulması, vergi qanunvericiliyinə könüllü əmələmə prosesinin inkişaf etdirilməsi prioritet məsələlərdir. Bunları nəzərə alaraq vergi sistemində, vergi ödəyicilərinə münasibətdə vergi orqanı əməkdaşlarının gözəl nitq vərdişlərinin, nitq bacarıqlarının daha da inkişaf etdirilməsi üçün mövcud təcrübənin daha geniş miqyasda tətbiqi, müvafiq tədris-təlim kurslarının təşkili, nitq mədəniyyətinin formalaşdırılmasına xidmət edən tədbirlərin gücləndirilməsi nəzərdə tutulur.

Bunun nəticəsidir ki, vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında ünsiyyət və nitq mədəniyyəti anlayışları daha çox aktualıq kəsb etməyə başlamış və araşdırılması vacib olan tədqiqat obyektinə çevrilmişdir. Bu baxımdan mövzunun aktualığı nəzərə alınmaqla araşdırmalarda bu istiqamətin tədqiqinə cəhd olunur.

2. Nitq ünsiyyət prosesi kimi

İnsanların birgəyaşayış zərurətinin meydana gəlməsi onların ünsiyyət tələbatının da yaranmasına səbəb olmuşdur. Tarixən insanların dil vasitəsilə ünsiyyət forması meydana gəlmişdir. Nəticədə dildən istifadə edərək öz fikirlərini, istək və arzularını bir-birinə çatdırmaq imkanına malik olmuşlar. Bu proses nitq prosesi adlandırılmışdır. Buradan da verbal ünsiyyət prosesi olan nitqə belə tərif vermək mümkün olmuşdur: insanlar arasında dil vasitəsilə həyata keçirilən ünsiyyət prosesinə nitq deyilir.

Tərifdən göründüyü kimi, dil verbal ünsiyyət üçün vasitə, nitq isə həmin prosesin özüdür. İnsanlar dilə yiyələnməklə onun vasitəsilə ünsiyyət saxlaya bilirlər. Başqa sözlə onlar nitqə yiyələnmiş olurlar. Dil ünsiyyət vasitəsi, nitq isə ünsiyyət prosesidir. Dil nitqin bazası, nitq isə dilin ifadə formasıdır. Dil nitqi formalaşdırma vasitəsidir, nitq isə özündə dili ehtiva etməklə onu canlandırır və yaşadır.

Dil həcm etibarilə nitqdən çox genişdir. Çünki dil ümumxalqə məxsusdur, nitq isə ayrıca bir fərdə aiddir. Dildə işlədilən sözlərin yalnız müəyyən bir qismindən ünsiyyət prosesində istifadə edilir. Dildən fərqli olaraq nitqi ünsiyyət prosesinin özü hesab edirlər. Bu proses məlumat, göstəriş, sual, əmr və s. şəklində həyata keçir. Hər bir söz ümumiləşdirmə mahiyyətinə malikdir. Ona görə də nitq prosesində hər bir söz özünün müvafiq mənasında çatdırılmalıdır. Buna isə sözü müvafiq kontekstdə işlətməklə nail olmaq mümkündür.

Nitqdə sözlərin mənasının köməyi ilə müvafiq məzmunu çatdırmaqla yanaşı danışdığımıza öz emosional münasibətimizi də bildiririk. Ümumiyyətlə götürdükdə nitqin köməyi ilə başqaları ilə ünsiyyət saxlayır, fikir mübadiləsi edir, ictimai təcrübəni mənimsəyir, zənginləşdirir, yeni nəsillə veririk. Nitq vasitəsi ilə hisslərimizi, arzu və istəklərimizi, bu və ya digər cismə, hadisəyə münasibətimizi bildiririk. Nəhayət, nitq vasitəsilə başqalarına təsir edir, onlann davranış və rəftarlarında müəyyən dəyişiklik yaradır, hər hansı bir işi yerinə yetirməyə təhrik edirik.

Nitqin özünəməxsus xüsusiyyətləri mövcuddur. Bunlara nitqin məzmunluluğu, anlaşılıqlığı, təsirliliyi və ifadəliliyini aid etmək olar. Nitqin məzmunluluğu onda ifadə olunan məlumatın əhatə dairəsindən asılıdır. Nitqdə ifadə olunan fikir və hisslərin həcmi nə qədər geniş olarsa, verilən məlumatlar gerçəkliyə nə dərəcədə uyğun gələrsə və nə dərəcədə əhəmiyyətli olarsa, bir o qədər məzmunlu hesab olunur. Nitqin məzmunlu olması üçün insanın geniş biliyi, həmin bilikdən və istilahlardan düzgün istifadə etmək bacarığı olmalıdır. Bunlar olmadan nitq özünün məlumat vermə vəzifəsini həyata keçirə bilməz.

Vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında nitqimizin bizi dinləyənlər tərəfindən qavranılması üçün onun anlaşılıqlı olması xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. Nitqin anlaşılıqlığı ikitərəfli xarakter daşıyır. Bir tərəfdən kommunikatorun nitqinin nə qədər səlis, aydın olması, yersiz ifadələrlə yüklənməməsi, dilin qrammatik qayda və qa-

nunlarına uyğun olmasından asılıdır. Danışan adam öz fikrini konkret nümunələrlə əsaslandırmağı, dinləyicilərin səviyyəsini nəzərə almağı bacarmalıdır.

Nitqin anlaşılması dinləyicilərin hazırlıq səviyyəsindən də asılı olur. Dinləyicinin mövzu ilə bağlı zəruri biliyə malik olmaması onu anlamasını da çətinləşdirir.

Vergi ödəyiciləri ilə ünsiyyət prosesində nitqin təsirlilik xüsusiyyətinin nəzərə alınması da az əhəmiyyətə malik deyildir. Nitqin təsirliliyi onun fəaliyyətə təhrik etmək funksiyasını yerinə yetirməyə imkan verir. Nitqin təsirliliyi inandırma, sübut, təlqin, məsləhət, tapşırıq, təlimat, xahiş, əmr, qadağan, komanda və s. şəkildə həyata keçir. Bu cür təsir vasitələrindən yerində və müvafiq şəkildə istifadə olunması lazımı nəticəni verə bilər. Nitqin ifadəliliyi yüksək nitq mədəniyyətinə yiyələnməyin əsas göstəricilərindən biri hesab olunur.

Ünsiyyət vasitəli və vasitəsiz ünsiyyət növlərinə bölünür. Elmi Texniki Tərəqqi nəticəsində meydana çıxmış mükəmməl texniki vasitələr insanlar arasında yeni ünsiyyət tərzinin yaranmasına səbəb olmuşdur. Belə ünsiyyət vasitəli ünsiyyət adlanır. Vasitəsiz ünsiyyət verbal və qeyri-verbal formada olur. Verbal ünsiyyət dedikdə, hər cür məlumatın əsasən yazılı və şifahi nitq vasitəsilə ötürülməsi nəzərdə tutulur. Qeyri-verbal ünsiyyət dedikdə, fikirlərin, emosiya və hislərin dil işarələri (*sözlər*) olmadan müxtəlif yollarla ötürülməsi nəzərdə tutulur. Belə ünsiyyət ixtiyari və ya qeyri-ixtiyari ola bilər.

Nitqin xarici növü ilə bağlı olaraq iki növü mövcuddur: *şifahi nitq və yazılı nitq*. Nitqin hansı formasından istifadə etməyimizdən asılı olmayaraq o həmişə həmin əsas növlərdən birinə aid olur.

Şifahi nitq tələffüz edilən, eşidilərək qavranılan, başa düşülən nitq növüdür. Bu nitqin köməyi ilə danışanlar arasında bilavasitə əlaqə yaranır. Şifahi nitq zamanı ünsiyyətdə olan adamlar bir-birini görür, eşidirlər. Danışan adamın mimikası və bədəninin ifadəli hərəkətləri, səsinin ahəngi nitqin məzmununun, buna bəslədiyi münasibətinin anlaşılmasına yardım göstərir.

Ünsiyyət şəraitindən, onun məqsəd və məzmunundan asılı olaraq şifahi nitq ya *dialogi*, ya da *monoloji* formada cərəyan edə bilər.

Dialogi nitq iki və daha artıq adamın sual-cavab şəkildə həyata keçirdiyi nitqdır. Dialogi nitqin özünəməxsus xüsusiyyətləri vardır. Psixoloji ədəbiyyatda həmin xüsusiyyətlərə aşağıdakıları aid edirlər.

Hər şeydən əvvəl *dialogi nitq* bilavasitə reaksiya tələb edən nitqdır. Belə ki, dialogi nitq zamanı həmsöhbət deyilənlərə öz münasibətini bildirir: ya sual verir, ya təsdiq edir, ya inkar edir. Dialogi nitqin bu cəhəti danışanın öz fikrini ifadə etmək istiqamətinə təsir göstərir, onu müəyyən səmtə yönəldir.

Dialogi nitqin digər xüsusiyyətləri dialoqun danışan adamların emosional-ekspressiv rabitəsi şəraitində baş verməsidir. Bu zaman dialogi nitqin iştirakçıları bir-birlərini bilavasitə qavrayır və emosional vəziyyətlərini qiymətləndirirlər. Nəhayət, dialogi nitqin bir xüsusiyyəti də onun müəyyən şəraitlə və ya obyektə bağlı ol-

masıdır. Bu mənada o situativ səciyyə daşıyır, söhbətin obyektı dəyişən kimi dialoqun istiqaməti və xarakteri də dəyişir.

Monoloji nitq dialojidən fərqli olaraq bir adamın öz fikir və mülahizələrini mün-təzəm və ardıcıl surətdə şərh etməsi, başqalarının onu dinləməsidir. Monoloji nitq son dərəcədə fəal və sərbəst nitqdır. Adətən, monoloji nitqdən istifadə edən adam hər hansı bir məzmunu seçməli və həmin məzmunu uyğun olaraq ifadə etdiyi fikri sərbəst akt qaydasında qurmağı bacarmalıdır. Monoloji nitq tamamilə mütəşəkkil nitq növü hesab olunur. Bu baxımdan müəllimin mühazirəsini monoloji nitqə misal göstərmək olar.

Monoloji nitqin rəvan getməsi üçün ondan istifadə edən adamın çatdıracağı məzmunu dərindən və aydın dərk etməsi, zəngin söz ehtiyatına malik olması, nitqin təsirlilik, emosionallıq xüsusiyyətlərinə, danışdığı dilin qayda-qanunlarına mükəmməl yiyələnməsi zəruridir.

İstər dialoji, istərsə də monoloji nitq *aktiv* və *passiv* ola bilər. Hər iki termin şərti xarakter daşımaqla danışanın və ya dinləyənin fəaliyyətini səciyyələndirir. Aktiv nitq forması ünsiyyət zamanı danışan adamın, başqa sözlə kommunikatorun nitqi hesab olunur. Dinləyicinin nitqi bu zaman bir növ passiv formada cərəyan edir. Belə ki, biz başqasını dinləyən zaman bir növ danışanın sözlərini ürəyimizdə öz-özümüə təkrar edirik. Bu zaman nitq zahirən təzahür etməsə də nitq fəaliyyəti burada özünü göstərir [2].

3. Kamil nitqi xarakterizə edən əsas amillər

Azərbaycan dilinin kamilliyini, dərinliyini “Dədə Qorqud” kitabının dilində görürük. Bu dildə Nəsimi, Füzuli, M.F.Axundov, M.Ə.Sabir, C.Məmmədquluzadə, Ü.Hacıbəyli və başqa dahi sənətkarlarımızın söz inciləri yaranıb.

Nitq mədəniyyəti sahəsində tədqiqatlar aparan alimlərimiz mədəni nitq üçün iki cəhətin-düzgünlük və kamilliyin əsas olduğunu qeyd etmişlər. Onlar kamil nitq və-sitələrindən yerli-yerində istifadə olunmasını əsas şərt hesab etmiş, dəqiq, zəngin, aydın, təmiz, məntiqi, yığcam, ifadəli, təsirli nitqi “kamil nitq” adlandırmışlar. Öz düşüncəsini düzgün yazmaqla və danışmaqla ifadə edərək kamil nitqə malik olmaq mədəni nitqin əsas əlamətidir.

İnsanda düzgün nitqin inkişaf etməsi onun şəxsiyyət kimi kamilliyi, əqli və psixi inkişafı üçün də çox vacibdir. Belə ki, nitq və təfəkkür bir-biri ilə arasıkəsilməz əlaqədədir. Nitqin pozulması, eyni zamanda, əqli və psixi inkişafına da mənfi təsir edir.

Şüurun cilalanması insan nitqinin inkişafı ilə paralel gedir. İnsan əksər məziyyətləri sözə (*dilə*) çevirməklə anlaya bilir. Şüur daha çox məhz elə nitqin hesabına formalaşır. Nitq isə dilin yaranmasına və inkişafına bağlıdır. Bu mənada

insan üçün ən əsas amil sayılan şüurun inkişafı dilin formalaşmasına, insanın sosial varlıq olaraq inkişafı isə həm də dili bilmə imkanlarına bağlıdır.

Kamil nitqi xarakterizə edən əsas amillər [3, 9]:

- Nitqin aydınlığı. Aristotelin nitqin aydınlığını ünsiyyət üçün başlıca şərt hesab etməsi. Danışanın nitq obyektini haqqında mükəmməl biliyə, məlumata malik olması əsas amil kimi;
- Nitqin yığcamlılığı. Fakt və dəlillərə istinadən işlədilən hər bir sözün əhəmiyyəti dərk edilərək, aydın və sadə cümlələrlə nitqin qurulması;
- Nitqin təmizliyi. Nitqdə anlaşılmayan əcnəbi sözlərin, dialektizmlərin, jarqon sözlərin lüzumsuz yerə işlədilməsinə yol verilməməsi;
- Nitqin düzgünlüyü. Fikri çatdırarkən söz və ifadələrin düzgün seçilməsi. Dilin fonetik, leksik, qrammatik və s. qayda-qanunlarına riayət edilməsi;
- Nitqin zənginliyi. Geniş söz ehtiyatına malik olmaq nitqin zənginliyinin əsas meyarı kimi;
- Nitqin sadəliyi. Nitqin aydın, anlaşıqlı olması, asan qavranılması, qısa, lakonik ifadə olunması sadə nitqin əsas cəhəti kimi;
- Nitqin münasibliyi. Nitqin məlumatın mövzusunə, məqamına, yerinə, auditoriyaya və s. münasibliyi;
- Nitqin rabitəliliyi. Hər hansı məsələ haqqında danışarkən müəyyən məntiqi ardıcılığa riayət edilməsi;
- Nitqin ifadəliliyi, bədiiliyi və obrazlılığı. Ən müvafiq, üslub baxımından ən uğurlu dil vasitəsinin tapıb işlədilməsi. Nitqdə ifadəlilik yaradan vasitələrdən istifadə;
- Nitqin dəqiqliyi. Fikrin ifadəsi üçün bilavasitə tələb olunan dil vasitələrinin tapılması;
- Nitqin məntiqiliyi. Məntiqilik sadəlik, münasiblik kimi nitq keyfiyyətlərinin formalaşmasının bazası kimi. Nitqdə cümlələrin bir-biri ilə bağlılığı. Nitqin konkretliyi. Yığcam nitqə verilən tələblər;
- Nitqin səlisliyi və ahəngdarlığı. Fikrin çatdırılmasında nitqin səlisliyi və ahəngdarlığının rolu;
- Nitqin səmimiliyi. Nitqin həyat həqiqətləri və real hadisələr əsasında qurulması, xalq dilindən, danışq ifadələrindən geniş istifadə edilməsi. Nitqin xəlqi olması.

Deməli, kamil nitq göstərilən xüsusiyyətlər əsasında şərh edilməli və bu zaman vurğu, fasilə, nitqin tempi, mimika və jestlərdən istifadə edilməsi, bədii ifadə vasitələrinin işlədilməsi və s. haqqında məlumat verilməli, bunların hər biri bədii nümunələr əsasında şərh edilməklə insanlarda aydın təsəvvür yaradılmalıdır.

4. Nitq mədəniyyəti milli mədəniyyətin tərkib hissəsi kimi

Nitq mədəniyyəti eramızdan əvvəl qədim Yunanıstan və Romada həm sənət, həm də elm kimi formalaşmışdır. Sokrat (*e.ə.469-399*), Platon, (*e.ə.430-347*), Aristotel (*e.ə. 384-322*), Demosfen (*e.ə.384-322*) fəlsəfi və humanitar elmlərin bu gün də öz qiymətini saxlayan sənət incilərini insanlığa bəxş etmişlər. Onlar natiqlik sənətini, onun nəzəriyyəsini, təlimini qurmuş və sistemini yaratmışlar.

Nitq mədəniyyəti milli mədəniyyətin tərkib hissəsidir. Sosial fəlsəfədə mədəniyyət mövzusu çox mühüm yer tutur. Bu təsadüfi deyil. İctimai inkişaf gedişində ölkə daxilində və beynəlxalq miqyasda mədəniyyətin rolu durmadan artır. Bununla əlaqədar olaraq mədəniyyətin nəzəri məsələlərinin təhlili də zəruri hal alır. Mədəniyyət anlayışı ictimai həyatın çox geniş sahəsini əhatə etdiyindən onun müxtəlif aspektlərdən təhlilinə böyük ehtiyac vardır. Çünki bəşəriyyət inkişaf etdikcə onun mədəni prosesləri, hadisələri, predmetləri və s. dəyişir, yeniləşir və dayanmadan təkamül prosesində formalaşır.

Mədəniyyət – insanın və cəmiyyətin inkişafının müasir səviyyəsi, insanın yaratdığı və nəsildən nəsilə ötürdüyü maddi və mənəvi dəyərlərdir. İnsan mədəniyyət nümunələri yaradaraq bəşər tarixinə töhvələr verir, sonda onun yaratdığı mədəniyyət yenə də insanın, cəmiyyətin xidmətində durur. Qeyd etməliyik ki, vətənimiz Azərbaycan da Şərqi zəngin tarixə və yüksək mədəniyyətə malik ən qədim ölkələrindən biridir. Azərbaycan dilində “Dədə Qorqud kitabı” kimi dünya mədəniyyətinin nadir incisi yaranmışdır. Həmin ədəbiyyat xalqımızın zəngin nitq mədəniyyətindən xəbər verir.

Millətin mədəniyyətinin göstəricilərindən biri də gözəl nitqdır. Gözəl nitq üçün birinci növbədə aşağıdakılar tələb olunur:

- dilin özünün səmimiliyi, ifadə imkanlarının genişliyi;
- həmin dildən istifadə edənlərin hazırlığı, yəni dilin səmimiliyindən, ifadə imkanlarının genişliyindən faydalanmaq vərdislərinin inkişaf etməsi.

Nitq mədəniyyəti geniş mənada fikir, düşüncə mədəniyyətidir. Nitq mədəniyyəti dilin normalarının və kateqoriyalarının tələblərinə ciddi əməl edilməsidir. Yüksək nitq mədəniyyəti təfəkkür mədəniyyəti ilə sıx bağlıdır. Nitq mədəniyyəti dedikdə, hər şeydən əvvəl, ədəbi dildən ünsiyyət vasitəsi kimi istifadə qaydalarını elmi əsasda öyrənən sahəsi nəzərdə tutulur. Nitq mədəniyyəti anlayışından bu və ya digər nitq təzahürünün keyfiyyətini bildirmək üçün də istifadə edilir.

Nitq mədəniyyətinin əsas elementləri aşağıdakılardır:

- Dinləmək qabiliyyəti;
- Sual vermək qabiliyyəti;
- Danışmaq qabiliyyəti.

Qədim yunan filosofu Plutarx (*46-120*) deyirdi: “Dinləməyi öyrənsən, hər bir həmsöhbətdən fayda götürə bilərsən”.

Dinləmənin üstünlükləri aşağıdakılardır:

- Ünsiyyətdə əsas təşəbbüs dinləyənin tərəfində olur;
- Lazım olan informasiya vergi ödəyicisinin danışığını diqqətlə dinləməklə əldə oluna bilər;
- Vergi ödəyicisini diqqətlə dinləməklə onun fikirlərini inkişaf etdirmək olar;
- Vergi ödəyicisinin diqqətlə dinlənməsi onda özünəhörmət hissini artırır və vergi işçisinə minnətdarlıq hissi yaradır.

Sual vermək məharəti:

- Əgər həmsöhbətdən aldığınız informasiya natamamdırsa, onda diqqəti çatışmayan informasiyaya yönəldən suallar vermək lazımdır.
- Sualın düzgün qoyuluşu cavabın qaneediciliyinin əsas şərtidir.

Görkəmli Alman filosofu İmmanuil Kant (1724-1804)deyirdi: “İnsanın ağıllının və fərasətinin ən mühüm və zəruri əlaməti ağıllı sualları qoymaq bacarığıdır”.

Danışmaq mədəniyyəti:

Qədim Roma natiqi, filosofu Siseron(b.e.ə 106 - e.ə.43) demişdir: “Natiqlik istedadı həmişə dinləyicilərin zövqü ilə müəyyən olunur. Uğur qazanmaq istəyən hər kəs dinləyicilərin arzularına, mülahizələrinə və baxışlarına uyğun fikirləri səsləndirməlidir”.

Nitq mədəniyyətinin əsas şərtləri aşağıdakılardır:

- nitqin düzgünlüyü;
- nitqin dəqiqliyi;
- nitqin ifadəliliyi.

Düzgün nitq o nitq forması və ya təzahürü hesab olunur ki, orada dilin fonetik, qrammatik və leksik və s. qayda-qanunları pozulmasın. Nitqin düzgünlüyü nitq mədəniyyətinin birinci şərtidir.

Nitqin dəqiqliyi - fikrin ifadəsi üçün bilavasitə tələb olunan dil vasitəsini tapmaqla müəyyən edilir.

Nitqin ifadəliliyi dedikdə, ən müvafiq, ən uğurlu dil vasitəsini tapıb işlətmək başa düşülür.

Nitq mədəniyyətinin elə məsələləri vardır ki, ümumi (*ictimai*) xarakter daşıyır. Bu o deməkdir ki, nitqin düzgünlüyü bütövlükdə cəmiyyətdən tələb olunur. Demək, dilin qayda-qanunlarına hamı riayət etməlidir. Dilin fonetik tərkibini, düzgün tələffüz və yazılış qaydalarını, cümlənin quruluşunu hamı eyni cür qavrayır. Əgər belə olmasaydı, dil öz əsas vəzifəsini – ünsiyyət funksiyasını yerinə yetirə bilməzdi [2, 4].

Nitq mədəniyyətinin elə məsələləri də vardır ki, bunlar xüsusi (*fərdi*) səciyyəlidir. Bu o deməkdir ki, hamı eyni cür dəqiq danışır yazmır, yaxud hamının nitqi gözəl (*ifadəli*) deyil. Həm də nitqin gözəlliyi hərədə bir cür təzahür edir. Nitq mədəniyyətinin ümumi məsələləri ilə xüsusi məsələləri birbaşa bir-birinə bağlıdır və bunları, eyni zamanda, həll edən nitq sahibinin nitqi əsl nitq mədəniyyəti nümunəsi hesab olunur (*düzgünlük, dəqiqlik və ifadəlilik*). Tarixən müəyyənlanmış möhkəm qayda-

qanunlara tabe olub, xalqın, millətin ümumi, nümunəvi ünsiyyətinə xidmət edən nitq forması dilçilikdə ədəbi dil adlanır. Ədəbi dilin (*nitqin*) tabe olduğu qayda-qanunların sistemində ədəbi dilin (*nitqin*) normaları deyilir.

Nitqi mövcud ədəbi normalara uyğun (*düzgün*) olmaqla yanaşı, həm də dəqiq və gözəl (*ifadəli*) olan adamlar nitq adlanırlar. Natiqlik müəyyən peşəkarlıq tələb edən sənətdir. Bir fəaliyyət sahəsi olaraq natiqlikdən bəhs edən elm sahəsi natiqlik sənəti və ya ritorika adlanır. Natiqlik sənətinin tarixi çox qədimdir. Onun yaranması antik dövrün mütəfəkkiri, qədim Roma natiqi, filosof və siyasi xadim Mark Tulli Siserondan (*b.e.ə 106 - e.ə.43*) başlanır. Şərq ölkələrində-Assuriya, Babilistan, Ərəbistan, Hindistan, Misirdə də natiqlik sənəti çox inkişaf etmiş, istedadlı natiqlər xalqın hörmət və məhəbbətini qazanmışlar [3, 5].

Natiqlik unikal bir sənət, ilahi vergisi, ikinci “mən” deməkdir. Böyük şəxsiyyət, xüsusilə, siyasətçi və diplomat, dövlət başçısı üçün natiqlik olduqca vacibdir. Ən müvəffəqiyyətli iş adamları, cəmiyyət nümayəndələri, qrup və dəstə komandirləri, müdirlər, ən yaxşı natiqliyə sahib olanlar arasından çıxmışdır. Yaxşı bir nitq, eyni zamanda, qarşısındakı dinləyicilərin hərəkət və üz mimikalarını onların təhlillərini aparmağa qadirdir. Bu qabiliyyəti ona qazandıran da yenə natiqlik sənətidir.

Natiqlik dünya şöhrətli siyasətçi, böyük cəsarət və siyasi iradə, fenomenal yaddaş sahibi, müstəqil Azərbaycanın qurucusu Heydər Əliyevə məxsus fitri istedadlardan biri, tarixdə onun dövlətçilik təfəkkürünə yol açan vasitə idi. Onun nitqlərinin əhəmiyyəti bunda idi ki, o, ən qədim problemlər haqqında danışanda belə, dinləyiciyə sual yeri qoymur, təfsilatları məntiqlə kütləyə çatdırırdı. Bunun üçün o, müxtəlif ifadə tərzlərindən istifadə edirdi. Nitqin gözəlliyi və özəlliyi onun üslubundan asılıdır. Ümummillə lider Heydər Əliyevin nitqləri bənzərsiz üsluba malikdir. Dahi şəxsiyyət Heydər Əliyev ana dili haqqında gözəl fikirlər söyləmiş, bu dilin əzəmət və vüqarını bir daha sübut etmişdir. Ümumiyyətlə, natiqlik sənətində ən çətin psixoloji məqamlar nitqi başlamaq və məntiqlə yekunlaşdırmaqdır. Nitqi elə başlamağın ki, o dinləyiciyə cazibədar görünsün, o maraqla qulaq assın. Nitqi elə məzmunlu vurğu ilə bitirməlisən ki, dediklərin dinləyicinin yaddaşına həkk olunsun. Ümummillə liderimiz Heydər Əliyev bu baxımdan böyük məharət sahibi idi [6].

Natiqlik sənətinin əsas tələbləri aşağıdakılardan ibarətdir:

- Düzgün, dəqiq və gözəl (*ifadəli*) danışmaq;
- Dinləyicilərin (*auditoriyanın*) səviyyəsini, xarakterini nəzərə almaq, yəni auditoriya üçün anlaşılıq olmaq;
- Nitqin intonasiyasına, ritminə fikir vermək və bu deyilənlərin tələblərinə uyğun bədən, baş, əlqol hərəkətləri etmək;
- Mümkün qədər yığcam danışmaq, mətləbdən uzaqlaşmamaq və dinləyiciləri yormamaq;
- Nitqə (*çıxışa, mühazirəyə və s.*) əvvəlcədən hazırlaşmaq, sonra isə təhlil edib konkret nəticələr çıxarmaq.

Natiqlik sənətinin mühüm şərtlərindən biri əl-qol hərəkətlərindən - jestlərdən nitqin ritm və intonasiyasına uyğun şəkildə istifadə etməkdir. Jestlər nitqin təsirini artırır, ona emosionallıq verir. Ancaq yersiz əl-qol atmaq məqbul sayılmır. Bu, nitqin təsirini artırmaq əvəzinə, azalda bilər.

Nitq prosesində üz əzələlərinin mənalı hərəkəti (*təəccüb, narazılıq, sevinc və s. emosiyalar ifadə etməsi*) mimika adlanır. Mimika nitqin anlaşılmasında, sözün ciddi, yaxud kinayə, ironiya ilə deyilməsini başa düşməkdə mühüm rol oynayır. Jestlər mimika mükəmməl nitqdə bir-birini tamamlayır və vahid psixofizioloji akt kimi çıxış edir. Şifahi ədəbi dil bunlarsız mümkün deyil.

Hər xalqın milli təfəkkürünə uyğun olaraq müxtəlif müraciət üsulları vardır ki, bunlara nitq etiketləri deyilir. Etiket fransız sözü olub davranış qaydaları deməkdir. Nitq prosesində bu etiketlərə əməl etmək həm nitq, həm də insani mədəniyyətin göstəriciləri sayılır. Bunlar aşağıdakılardır[3, 4]:

- Müraciət etiketləri.
- Görüşmə etiketləri.
- Ayrılma etiketləri.
- Təbrik etiketləri.
- Alqışlar və s.

Nitq etiketlərindən yerli-yerində istifadə olunması vergi ödəyicilərinə xidmət prosesində ünsiyyətin normal gedişinə, anlaşmaya kömək edir, səmimi münasibətlər yaradır. Hər bir mədəni insan gözəl nitqdən istifadə edəndə onun mədəniyyəti daha aydın, qabarıq görünür. Fikrimizcə, bu yalnız məhdud sahənin əməkdaşlarına aid edilməməli, ixtisasından asılı olmayaraq hər bir şəxs gözəl nitq qabiliyyətinə malik olmalıdır.

İşgüzar münasibətlər təcrübəsində elə standart situasiyalar var ki, onlardan qaçmaq olmur. Belə situasiyalar üçün davranış forma və qaydaları işlənib hazırlanır və daim təkmilləşdirilir. Vergi işçisi peşəkar etiket qaydalarına riayət etməlidir. Vergi işçisi üçün “Peşəkar etiket” nə deməkdir? Peşəkar etiket sadəcə olaraq vergi işçisinin vergi ödəyicilərinə olan hörmətidir. Məhz bu qaydalarla vergi işçisi ilə vergi ödəyicisi bir-birinə qarşı daha nəzakətli olur, münasibətlər daha yaxşı formalaşır. “Peşəkar etiketin” əsas prinsiplərinə aşağıdakıları aid etmək olar:

- ilk öncə xoşniyyətli olmalı;
- obyektiv olaraq vergi ödəyicilərinin etimadını qazanmalı;
- ədalətli və nəzakətli olmalı;
- təmənnadan uzaq olmalı;
- vergi ödəyiciləri ilə xoş və mülayim səs tonu ilə danışmalı;
- vergi ödəyicilərini dinləməli, onların dediklərini yadda saxlamalı;
- diqqətinizi vergi ödəyicisinə deyil, məzmununa yönəltməli;

- vergi ödəyicilərinin hisslərini başa düşməli;
- vergi ödəyicisi ilə anlaya biəcəyi tərzdə danışmalı;
- bütün danışıqlarınızı imzalamağı unutmamalı.

Təcrübə göstərir ki, bəzən qaldırılan və ya narazı olan məsələlərə münasibətdə aqresiv olan vergi ödəyiciləri ilə ünsiyyətin normal məcraya yönəldilməsində problemlər yaşanır. Nəzərə almalıyıq ki, aqresiv insan başqalarına zərər verməyə çalışır. Bəzən hərəkətlə, bəzən sözlə hucuma keçir. İctimai qanunlara tabe olmur, cəmiyyət qaydalarına uyğun gəlmək istəmir. Çox vaxt gərgin və əsəbi olur. Ətrafındakılarla ünsiyyət qurmaqda çətinlik çəkir. Həmişə münaqişəyə hazırdır. Problemlərini sülh yolu ilə həll etməyə meyilli deyil. Həmişə fiziki gücünə arxalanır və s.

Vergi orqanı əməkdaşları qəbul edilmiş dəyərlərə və demokratik prinsiplərə uyğun olaraq aqressiv vergi ödəyicilərini sakitləşdirmək, qadırdıqları, narazı olduqları məsələləri onlara izah etmək yollarını bilməlidir.

Sual oluna bilər, bəs aqressivliyin qarşısını necə almaq olar? Hər şeydən əvvəl aqressivliyə səbəb olan amilləri müəyyən etmək lazımdır. Zərurət yaranarsa, mütəxəssisdən yardım istənsə, daha yaxşı olar. Enerjisini boşalda biləcəyi alternativlər təklif olunmalıdır. Neytral bir mövqedən yanaşılmalıdır. Sərbəstlik yaradılmalıdır. Cari işlərlə məşğul olmasına şərait yaradılmalıdır. Vergi ödəyicisinə aqressivliyi ilə öz məqsədinə nail olmağa imkan verilməməlidir. Aqressivliyə aqressivliklə cavab verilməməlidir, əksinə, söhbət etməli, nitqin tərzinə, səsin tonuna diqqət edilməli və qəti şəkildə fiziki gücə yol verilməməlidir. Bu prosesdə nitq, nitq mədəniyyəti və ünsiyyət mədəniyyətinin öz yeri vardır.

Bir sözlə, hər bir insanın söz demək, danışmaq, öz fikrini başqalarına çatdırmaq bilmək qabiliyyəti onun danışıq mədəniyyətinin göstəricisidir. Bəs biz necə danışıırıq? Adi məişətdə, ictimai yerlərdə, işdə, xidməti işimizlə əlaqədar ezam olduğumuz obyekt, müəssisə və təşkilatlarda rastlaşdığımız insanlarla ünsiyyət qurarkən ana dilimizin gözəlliyini, zənginliyini, şirinliyini, danışıq mədəniyyətimizi nümayiş etdirə bilirikmi? İşlətdiyimiz sözlərin mənasına, vurğusuna, səsimizin tonuna diqqət yetiririkmi? Qarşımızdakı insanın ünsiyyət prosesindəki mövqeyinə səmimi və obyektiv yanaşmağı bacarıırıqmı? Axı, ünsiyyət mədəniyyəti insanın digər bütün mənəvi keyfiyyətləri içərisində daha çox diqqət cəlb edir və dinləyənlərdə haqqımızda çox güclü təəssürat yaradır.

Şifahi nitq mədəniyyəti, adi danışıq tərzini, insanların bir-biriləri ilə anlaşması və ünsiyyətdə olması, adi telefon söhbətləri belə dilin inkişafında mühüm rol oynayır. Bu mənada dünyanın ən qədim və zəngin dilləri sırasında Azərbaycan dilinin də öz yeri vardır. Təsədüfi deyil ki, antik ədəbi abidələrimizdən olan “Kitabi-Dədə Qorqud” dastanlarının dili bu gün də hamını heyran etməkdədir. Hər bir dilin zənginləşməsində isə gündəlik həyatda işlənən şifahi nitq mədəniyyətinin, adi danışıq tərzinin, insanların bir-biriləri ilə ünsiyyətdə olmasının mühüm əhəmiyyəti vardır. Bir sözlə, hər bir insanın söz demək, danışmaq, öz fikrini başqalarına çatdırmaq bilmək

qabiliyyəti onun danışıq mədəniyyətinin göstəricisidir. Bəs biz necə danışıraq? Adi məişətdə, ictimai yerlərdə, işdə, xidməti işimizlə əlaqədar ezam olduğumuz obyekt, müəssisə və təşkilatlarda rastlaşdığımız insanlarla ünsiyyət qurarkən ana dilimizin gözəlliyini, zənginliyini, şirinliyini, danışıq mədəniyyətimizi nümayiş etdirə bilirikmi? İşlətdiyimiz sözlərin mənasına, vurğusuna, səsimizin tonuna diqqət yetiririkmi? Qarşımızdakı insanın ünsiyyət prosesindəki mövqeyinə səmimi və obyektiv yanaşmağı bacarıyırmı? Axı, ünsiyyət mədəniyyəti insanın digər bütün mənəvi keyfiyyətləri içərisində daha çox diqqət cəlb edir və dinləyənlərdə haqqımızda çox güclü təəssürat yaradır.

5. İşgüzar ünsiyyətin xüsusiyyətləri

Ünsiyyət prosesində insanlar nəinki mühit haqqında məlumat əldə edir, eyni zamanda, müxtəlif adət və ənənələrə yiyələnir ki, bunlar da real varlığın dərk edilməsinə xüsusi istiqamət verir. Deməli, ünsiyyət hər şeydən əvvəl obyektiv varlığın dərk edilməsini təmin edən əsas şərtidir. Həyati faktlar göstərir ki, ünsiyyət eyni zamanda, psixi proseslərin təzahüründə özünəməxsus tərzdə iştirak edir. Ünsiyyət psixi proseslərin dinamikasına, təzahürünə təsir göstərir və onları daha da mütəhərrik edir. Ünsiyyət, eyni zamanda, şəxsiyyətin formalaşmasına da müəyyən tərzdə istiqamət verir. Demək olar ki, şəxsiyyətin təşəkkülü ünsiyyət prosesinin məhsuludur. Belə ki, ünsiyyət sayəsində insan keyfiyyətcə dəyişir, onun hərtərəfli, ahəngdar inkişafı mümkün olur, o, müəyyən ictimai vəzifəni yerinə yetirir, sosial rolu ifa edir, zəruri rəftar və davranış normalarına, praktik fəaliyyət vərdişlərinə yiyələnir, ətraf aləmə fəal surətdə təsir göstərməyə can atır.

Ünsiyyət prosesində insanlar təkcə informasiya mübadiləsi aparmaqla, bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərməklə kifayətlənmir. Məlum olduğu kimi, ünsiyyət prosesində ən azı iki adam iştirak edir. Onlar bir-birilə informasiya mübadiləsi aparır, bir-birinə qarşılıqlı təsir göstərir və bir-birilərini qavramağa, anlamağa çalışırlar. Qavrama və anlama nə qədər dəqiq və ətraflı olarsa, onların qarşılıqlı münasibətləri də bir o qədər səmərəli xarakter daşıya bilər. Fərd başqa adamları dərk etməklə onlarla birgə fəaliyyətin perspektivlərini daha yaxşı müəyyənləşdirmək imkanı əldə edir. Məhz onların daxili aləmlərinin dəqiq “öyrənilməsi” birgə fəaliyyətlərinin müvəffəqiyyətlə həyata keçməsi üçün mühüm şərtidir. Bu ünsiyyətin perspektiv cəhətini təşkil edir. Ünsiyyətin *perspektiv* cəhəti heç də digər cəhətlərindən az əhəmiyyətə malik deyildir.

Ünsiyyət mürəkkəb və çoxcəhətli bir proses olub, insanlar arasında əlaqələrin yaranmasında və inkişafında, onların birgə fəaliyyətində, informasiya mübadiləsində, həmçinin bir-birilə optik qavramasında mühüm rol oynayır. Bu cəhətdən ünsiyyət strukturunda onun üç başlıca cəhəti: *kommunikativ, interaktiv və perspektiv* cəhətləri fərqləndirilir.

Ünsiyyət fəaliyyətinin kommunikativ funksiyası bu prosesin subyektləri arasında informasiya mübadiləsinin gedişində üzə çıxır.

Ünsiyyətin interaktiv tərəfi bu prosesə qoşulan insanların ümumi qarşılıqlı fəaliyyət strategiyasının qurulmasına əsaslanır. Psixoloqlar insanlar arasında qarşılıqlı təsirin iki başlıca formasını – kooperasiya və konquryentliyi fərqləndirirlər. Bunlardan birincisi adamların razılığına, ikincisi isə onlar arasında konfliktə əsaslanır.

Ünsiyyətin perspektiv tərəfi dedikdə, bir adamda başqa adam haqqında obrazın formalaşması, onun fiziki və psixoloji xarakteristikası, psixoloji xüsusiyyətləri və davranışı haqqında təsəvvürlərin yaranması başa düşülür.

Ünsiyyət vasitəsilə insanlar arasındakı əlaqələr hər bir fərdin mövcudluğunun zəruri şərtidir. Psixoloqlar insanlar arasında ünsiyyətin üç əsas səviyyəsini fərqləndirirlər[1, 4]:

1. Birinci səviyyədə (*mikrosəviyyə*) ünsiyyət şəxsiyyətin həyat tərzinin mühüm cəhəti kimi özünü göstərir. Burada onun hansı adamlarla əlaqə qurması, əsas fəaliyyəti, formalaşmış ünsiyyət stili və digər parametrlər aşkar şəkildə üzə çıxır.
2. İkinci səviyyədə (*mezosəviyyə*) şəxsiyyət başqaları ilə müəyyən mövzu ətrafında əlaqələr yaradır. Bu səviyyədə ünsiyyət bir adamın başqa bir adamla və qrupla ünsiyyəti şəklində qurulur və ya bir görüş ərzində başa çatır, ya da saatlarla günlərlə davam edir.
3. Üçüncü səviyyədə (*makrosəviyyə*) ünsiyyət elementar vahidlər vasitəsilə (“*sual-cavab*”, *baxışlar*”, “*cavab*” və s.) həyata keçirilir.

Həqiqi ünsiyyət o zaman mümkün olur ki, qarşılıqlı təsir prosesinə daxil olan insanlar özlərinin qarşılıqlı anlama səviyyələrini qiymətləndirə, tərəf müqabillərinin hansı keyfiyyətlərə malik olması barədə özlərinə hesabat verə bilsinlər. Ona görə də ünsiyyətin iştirakçıları şüurlarında bir-birinin daxili aləmini yaratmağa, hisslərini, davranış motivlərini, əhəmiyyətli obyektlərə münasibətini anlamağa cəhd göstərirlər.

Ünsiyyətin müxtəlif növləri mövcuddur. Tədqiqatda diqqət yetirdiyimiz əsas istiqamət işgüzar ünsiyyətdir. İşgüzar ünsiyyət elə bir ünsiyyət növüdür ki, bu zaman qarşılıqlı əlaqələrin məqsədi hansısa aydın saziş, söhbətin həllini nəzərdə tutur. Məsələn, həmkarlar, rəis və tabeçilikdə olan şəxs, vergi orqanı əməkdaşı və vergi ödəyicisi və s. Burada tərəfdaşların hər birinin statusu müəyyən olunur.

Bu gün vergi sistemində aparılan islahatların ən mühüm istiqamətlərindən biri vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətin keyfiyyətinin yüksəldilməsi, onun yeni müstəvidə təşkili, sahibkarlığın inkişafı və əlverişli biznes mühitinin formalaşdırılmasıdır. Respublikamızda vergi xidməti şəbəkəsinin genişləndirilməsi, vergi xidmətinin təkmilləşdirilməsi, modernləşdirilməsi və müasir dünya standartlarına tam uyğunlaşdırılması prosesi gedir. Partnyorluq əlaqələri, qarşılıqlı faydalara söykənən dövlət-biznes münasibətləri qurmağa üstünlük verilir. Müasir vergi siyasətinin əsas istiqamətlərindən biri məcburi vergi yığımlarından könüllü vergi ödəmələrinə keçidi

təmin etməkdir. Bu sahədə qəbul edilmiş müvafiq strategiyanın əsas missiyalarından biri də əhəlinin vergi mədəniyyətinin yüksəldilməsi, vergiödəmə vərdişlərinin cəmiyyətin normasına çevrilməsinə nail olunmasıdır.

Respublikamızda vergilərin könüllü ödənilməsi sistemini inkişaf etdirmək, elektron xidmətlərdən istifadəni asanlaşdırmaq məqsədilə vergi ödəyicilərinə Xidmət Mərkəzləri yaradılmışdır. Vergi ödəyicilərinə xidmət göstərən bu mərkəzlərin sayı 54-ə çatmışdır. 2013-cü il ərzində vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzlərində 152638 ödəyici qəbul edilmiş və onlara 345466 sayda vergi xidməti göstərilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə xidmət mərkəzləri tərəfindən göstərilən xidmətlər istehlakçılara daha da yaxınlaşdırılmış, onların insanlar üçün daha rahat və əlçatan olması təmin edilmiş, xidmət tədbirləri vergi orqanlarının nəzarət dairəsinə aid olan bütün rayonları, qəsəbə və kəndləri əhatə etməklə vergi təbliğatının ünvanlı şəkildə aparılmasına başlanılmışdır.

Vergi sahəsində məlumatlandırma, maarifləndirmə və təbliğat işini gücləndirmək, «vergi» məfhumunu ölkənin bütün ərazisinə, xüsusilə ucqar kənd və rayonlara, hər bir ailəyə çatdırmaq və bununla da vətəndaşlarda vergi mədəniyyətini formalaşdırmaq, bu sahəyə ictimaiyyətin geniş təbəqələrini cəlb etmək məqsədilə kənd və rayonların orta məktəb müəllimlərindən ibarət «Vergi dostları» şəbəkəsi yaradılmışdır. Hazırda bu şəbəkə 53 rayonu (*1541 nəfər*) əhatə edir.

Qeyd etməliyik ki, vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlər məlumatlandırma, maarifləndirmə, təbliğat və təlim istiqamətlərində aparılır. Vergi təbliğatının müasirləşdirilməsi üçün vergi ödəyicilərinin istənilən vaxt, istənilən yerdən, istənilən növ informasiyaya çıxışını təmin etmək günün ən vacib məsələlərindəndir. Respublikamızın bütün ərazisini əhatə etmiş vergi ödəyicilərinin ən çox müraciət etdikləri ünvanlardan biri də «195» Çağrı Mərkəzidir. Bu strukturlarda vergi ödəyicilərinə xidmət prosesində və işgüzar münasibətlər zamanı milli mədəniyyətimizin ayrılmaz hissəsi olan nitq mədəniyyətinin, insanın mənəvi keyfiyyətləri sırasında daha qabarıq görünən ünsiyyət mədəniyyətinin və işgüzar ünsiyyət etikasının tələblərinə ciddi riayət olunmalıdır.

İşgüzar ünsiyyət etikasını məzmunca daha zəngindir. İşgüzar ünsiyyət etikasını – vergi işçisinin peşəkar davranışının və əxlaqının ən vacib tərəfidir. Xidmət bölməsinin vergi işçilərinin işgüzar ünsiyyət etikasını bilməmələri və ona riayət etməmələri bir çox vergi ödəyicilərinin onlarla ünsiyyət qurmaqdan imtina etmələri ilə nəticələnir və vergi işçiləri xoşagəlməz tənqid obyektinə çevrilirlər. Özlərinə hörmət edən vergi ödəyiciləri vergi əməkdaşının qeyri-peşəkar ünsiyyət etikasını ilə qarşılaşdığı hallarda müvafiq reaksiya nümayiş etdirirlər. Bütün bunlar vergi əməkdaşlarının ictimai nüfuzunun azalmasına gətirə bilər.

Ünsiyyət mədəniyyətinin əhəmiyyətini, xüsusilə qeyd etmək lazımdır. Ünsiyyət mədəniyyəti insan münasibətlərinin daxili gözəlliyində öz ifadəsini tapır. Nəzakətlik, mehribanlıq, tərəf müqabilini dinləmək bacarığı və başa düşmək arzusu,

onun zövqünə, fikirlərinə, ovqatına hörmətlə yanaşmaq, sevinc və kədərini anlamaq, dərdinə şərik olmaq bütün bunlar ünsiyyət qaydalarını mənimsəmək üçün ilkin vacib şərtlərdəndir.

Bu gün cəmiyyətimizdə ünsiyyət prosesində mövcud olan problemlər də az deyil. Əvvəlcə onu qeyd etməliyik ki, ünsiyyət mədəniyyətin bir növüdür və bir qayda olaraq, nitq vasitəsilə təzahür edir. Yəni gözəl ünsiyyət qurmaq bacarığı həm də yüksək mədəni keyfiyyət deməkdir. Biz ünsiyyət zamanı fikirlərimizi paylaşır, hadisələrə münasibətimizi bildirir, düşüncələrimizi ifadə edirik. Nitq mədəniyyəti, adi danışığ tərzi, insanların bir-biriləri ilə anlaşması və ünsiyyətdə olması, adi telefon söhbətləri belə dilin inkişafında mühüm rol oynayır [8].

Bəzən insanlar danışarkən əl-qol hərəkətlərindən çox istifadə edir. Bu da həmin insanın zəifliyini göstərir. Fikirlərini sözlə çatdırma bilmədiyi üçün çıxış yolunu əl qol hərəkətləriylə çatdırmağa çalışır. Bəzi insanların danışmaları konflikt yaradır. Bu cür xüsusiyyət nitqi kasıb olan səbrsiz insanlara aiddir. Ümumiyyətlə, çalışmaq lazımdır ki, danışmalar konfliktə gətirib çıxarmasın, lakin bəzi hallarda bundan qaçmaq olmur. Bir neçə qayda var ki, onlara əməl etməklə yaranmış münaqişənin həllini asanlaşdırmaq mümkündür:

- ❖ günahkar axtarmağa yox, həqiqəti üzə çıxarmağa çalışın;
- ❖ iş əsnasında baş vermiş konfliktə şəxsi konfliktə çevirmək olmaz, əks halda o, həll olunmayacaq;
- ❖ narazılığın səbəbini dəqiq ifadə etmək və qarşı tərəfə də eyni şeyi təklif etmək lazımdır münaqişəni doğuran səbəbləri bilmək üçün bu vacibdir;
- ❖ eyni zamanda, bir neçə ittiham irəli sürmək olmaz, yoxsa qarşı tərəfə elə gələ bilər ki, siz konfliktə həll etmək yox, sadəcə onu əzmək istəyirsiniz;
- ❖ büsbütün günahkar və ya mələk kimi günahsız tərəf olmur, konflikt o zaman həll olunmağa başlayır ki, tərəflərdən hər biri öz günahlarını etiraf etməyə başlayır.

Çalışın, ilk addımı kiçik təqsirinizi etiraf etməklə qarşı tərəfi böyük günahı boy-nuna almağa təhrik edə bilərsiniz. İşgüzar görüşün tərzindən də çox şey asılıdır. Bəzi şəxslər daha böyük təşkilatı təmsil etdiklərinə və ya cəmiyyətdə daha böyük nüfuz sahibi olduqlarına görə danışmaları avtoritar tərzdə keçirməyə çalışırlar ki, bu da yolverilməzdir. İşgüzar danışmalarda hamı özünü bərabərhüquqlu hesab etməlidir. Danışmaların prosesi deyil, yalnız nəticəsi kimin daha yüksək pillədə durduğunu göstərə bilər. Demokratik tərz hər kəsə öz fikrini açıq bildirməyə imkan verir, bu da danışmaların səmərəliliyi üçün vacibdir.

6. İşgüzar ünsiyyət iştirakçılarının nitq mədəniyyəti

Dünyanın harasında olursunuz olun, nə ilə məşğul olursunuz olun, ünsiyyət qurmaq və savadlı danışmaq bacarığı gündən günə daha da dəyərli olur. Şəxsi inkişaf,

əhatənizdə olan insanlarla və bütün dünya ilə uğurlu əlaqələr qurmaq üçün ünsiyyət bacarıqlarının çox böyük rolu var. İnkişaf etmiş ünsiyyət bacarıqları həmkarlar, rais, işçi, vergi orqanı əməkdaşı, vergi ödəyicisi ilə münasibətlər yaratmaq, danışıqlar aparmaq, çıxışlar, danışanı başa düşmək və başa düşülmək sizə çox yardım olur və uğur əldə etməkdə köməklik edir.

Qeyd etməliyik ki, ünsiyyət prosesində adətən sosial və psixoloji xarakter daşıyan müəyyən çətinliklər müşahidə olunur. Bu çətinliklər şəxsin müəyyən fərdi-psixoloji xüsusiyyətlərə malik olmasından irəli gəlir. Fikrimizcə, ünsiyyət prosesində əmələ gələn çətinlikləri aradan qaldırmaq üçün adamlarda ünsiyyət vərdişlərini aşılamaq və ünsiyyət mədəniyyətini artırmaq lazımdır. Eyni zamanda, hansısa bir ünsiyyət bacarığı kifayət qədər inkişaf etmədikdə, ünsiyyət zamanı çox böyük çətinliklər yaranır. Danışıqlar vasitəsilə bir çox problemləri həll etməyi bizə həyat təcrübəsi öyrədir. Ancaq hərdən elə bir şərait yaranır ki, əldə etdiyimiz biliklər problemi həll etmək üçün kifayət etmir. Belə məsələləri həll etmək üçün ünsiyyət bacarıqları təlimi bizə çox böyük yardımçı olur. Bu təlimin proqramında aşağıdakı məsələlər öz əksini tapmalıdır:

- ❖ əlaqə qurmaq bacarıqları və qurulan əlaqələrin qorunub saxlanması;
- ❖ danışıq zamanı insanlara yaxşı təəssürat bağışlamaq;
- ❖ öz mövqeyini inandırıcı şəkildə arqumentləşdirmək;
- ❖ uğurla öz maraqlarını müdafiə etmək;
- ❖ konfliktləri həll etmək;
- ❖ öz sözlərinin motivini və ətrafınızda olanların hərəkətlərini və reaksiyalarını başa düşmək;
- ❖ İnkaretmə bacarığı;
- ❖ effektiv dinləmək və sual verməkdə aktiv olmaq
- ❖ ünsiyyətdə olduğunuz insanın psixoloji vəziyyətinin diaqnostikası
- ❖ manipulyasiyanı neytrallaşdırmaq;
- ❖ işlədiyiniz yerdə, ailə və dostlarınız arasında inam və birlik atmosferi yaratmaq.

İnsan təlimin köməyi ilə bəşəriyyətin təcrübəsinə yiyələnir. Bu təcrübəni öyrənmədən onun həyatda baş çıxarması mümkün deyildir. Həmin təcrübənin öyrənilməsinin, mənimsənilməsinin başlıca yolu isə təlimdir. Ona görə də, öyrənmənin strukturunu bilmədən bu strukturu nəzərə almadan təlim fəaliyyətini təşkil etmək də çətinləşərdi. Təlimlər öz sahəsinin peşakarları tərəfindən aparılmalıdır. Vergilər Nazirliyində həyata keçirilən təlim proseslərində əməkdaşların peşəkar qabiliyyətlərinin yüksəldilməsi ilə yanaşı, işgüzar ünsiyyət etikası, nitq mədəniyyəti və etik davranış qaydalarının mənimsənilməsinə xüsusi diqqət yetirilir.

Ünsiyyət həyatımızın vacib tələbatıdır. Məkanından və zamanından asılı olmayaraq, doğulduğumuz gündən etibarən daim ünsiyyətdəyik. Bu prosesin inkişafında

cəmiyyət və ətraf mühitin oynadığı rol olduqca böyükdür. Ünsiyyətsiz cəmiyyət mövcud olmadığı kimi, cəmiyyətsiz də ünsiyyətin mövcudluğunu təsəvvür etmək qeyri-mümkündür. Məhz ünsiyyət vasitəsilə yaşadığımız cəmiyyətdə sosial bir varlıq kimi müntəzəm olaraq ailədə ailə üzvləri ilə, ailədən kənarında doğmalarımızla, dostlarla, məktəb və iş yoldaşlarımızla, küçədə, nəqliyyatda, mağazada və başqa yerlərdə isə tanıdığımız və tanımadığımız adamlarla ünsiyyətə girir, əlaqələr qura bilirik. Beləliklə də, biz özümüz də hiss etmədən nitqimizi məhz bu proses əsasında formalaşdırırıq.

Ünsiyyət zərurətdən yaranır. Ona tələbat çox zaman məqsəd, fikir, fəaliyyət, üst-üstə düşən mənafe birliyindən irəli gəlir. Ünsiyyət prosesi yeniyetməlik və gənclik dövrlərində həyatın ən önəmli məqamlarından birini təşkil edir. Çünki bu zaman insan daha fəal şəkildə ünsiyyətə can atır və bir şəxsiyyət kimi inkişaf etmək, formalaşmaq üçün informasiya mübadiləsi yaratmaqla məlumatın ötürülməsi və qəbul edilməsində iddialı tərəf kimi çıxış edir. Ümumiyyətlə, ünsiyyət insanın dolayısı ilə özünü ifadə etməyə, aktualaşdırmağa çalışmasıdır. Bu səbəbdən də ünsiyyət prosesi cəmiyyətdəki mövqeyimizi təyin edən ən mühüm faktordur: insan ifadə edilə bildiyi qədər insandır. Ətrafdakı insanlarla ünsiyyətə görə hər kəs gözəl valideyn və dost, yaxşı işçi və ya heç kim tərəfindən sevilməyən bir şəxs ola bilər [2, 7].

Bəli, ünsiyyət mədəniyyəti insanın digər bütün mənəvi keyfiyyətləri içərisində daha çox diqqəti cəlb edir və dinləyənlərdə haqqımızda müəyyən təəssürat yaradır. Ancaq təəssüf ki, bugünkü cəmiyyətimizdə bu məsələyə bir qədər laqeyd yanaşma mövqeyi müşahidə olunmaqdadır. Mövcud ünsiyyət problemlərindən danışdığımız zaman, əlbəttə ki, ən xoşagəlməz cəhətlərdən biri kimi öncə ana dilimizə olan biganə münasibəti qeyd etməliyik. Bu gün nədənsə nitqimizdə əcnəbi sözlərdən istifadə geniş vüsət alıb. Geniş istifadə olunan belə sözlərin, demək olar ki, hər birinin ana dilimizdə qarşılığı var.

Həmçinin əksər sözlərin tələffüzündə də ədəbi dilin nitq prosesindəki ifadəliliyi pozulur. Bu daha çox sözün və ya cümlənin intonasiasında və vurğusunda özünü göstərir. Bütün bunlar mədəni ünsiyyətin keyfiyyətini aşağı salır.

Ünsiyyət prosesi ilə bağlı problemlər bununla bitmir. Hər birimizə məlum olduğu kimi, gözəl ünsiyyət bacarığının formalaşmasında kitabların, yəni mütaliənin xüsusi önəmi var. Mütaliə nə qədər geniş olarsa, nitq bir o qədər səlis, ifadəli, məzmunlu və aydın olar. Ancaq təəssüf ki, bugünkü cəmiyyətimizdə mütaliə problemi mövcuddur. Xüsusilə, gənc nəslin bu barədə göstərdiyi xoşagəlməz mövqe onların ünsiyyətinə ciddi xələl gətirməkdədir. Belə ki, gənclərimiz özlərini ifadə etməkdə çətinlik çəkir, düzgün və səlis cümlələr qurmağı bacarmır, fikir mübadiləsi aparmaqdan çəkinirlər. Bəzən isə mənasını tam bilmədikləri ifadələri işlədir, ünsiyyətdə kobud sözlərə yer verirlər. Ünsiyyət prosesində jest və mimikalardan düzgün istifadə etmək də çox önəmlidir. Bu, danışq zamanı üsluba xüsusi rəng qatır. Amma bu hərəkətlərin yersiz icrası, söz və ifadənin ahənginə uyğun olmaması da bu gün tez-tez nəzərə

çarpır. Belə problemlərə danışarkən səs tonuna diqqət yetirilməməsini, qarşıdakı şəxsi sonuna qədər dinləməməyi, yersiz mübahisələri də aid etmək olar.

Göründüyü kimi, ünsiyyət prosesindəki nöqsanlar kifayət qədərdir. Lakin unutmamaq olmaz ki, ünsiyyət özümüzə hörmətin ifadəsidir. Hər bir işlədiyimiz kəlmə bizim şəxsi keyfiyyətlərimizdən xəbər verir. Gözəl ünsiyyət üçünsə, ilk növbədə, Azərbaycan dilini mükəmməl bilməli, mütaliyəyə önəm verməli, söylədiklərimizi yaxşıca düşünməli, qarşı tərəfin fikirlərinə hörmətlə yanaşmalıyıq. Sakit, mehriban, nizamlı və səlis ünsiyyət hamı tərəfindən hər zaman rəğbətlə qarşılanıb və bu gün də belədir. Elə isə gəlin söylədiyimiz hər sözdə, ifadə etdiyimiz hər fikirdə öncə özümüzü axtaraq. Yalnız bu təqdirdə gözəl ünsiyyətin sirrini asanlıqla tapa bilərik.

Yarı Azərbaycan, yarı əcnəbi dillərdə danışmaq mədəniyyətinə sahib olanlara qulaq asdıqca Azərbaycan dilinin sabahı barədə narahat olmaya bilmirsən. Bu gün telekanallarımızda canlı verilişlərdə Azərbaycan danışq dilinin qanun və qaydalarına əməl olunmadığı da narahatçılıq doğurur. Ən xoşagəlməz cəhətlərdən biri isə bəzi şəxslərin ana dilində danışarkən əcnəbi sözlərdən yersiz istifadə etməsidir.

7. Nəticə

Nitq mədəniyyətinin aktual problemlərinin həlli ona olan zəruri tələbatdan yaranır. Nitq mədəniyyətinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində zəruri tədbirlərin davam etdirilməsi birmənalıdır. Nitq mədəniyyətinə sahib olmasaq, nələri qazanmaqdan məhrum olarıq - bunu ifadə etməyə ehtiyac qalmır. Yaşımızdan, vəzi-fəimizdən asılı olmayaraq nə qədər ki, gec deyil düzgün nitqə sahib olmağı öyrənməliyik. Vətəndaşlarımızın hərtərəfli inkişafı, müasir tələblərə uyğun bir şəxsiyyət kimi formalaşması üçün Azərbaycan dili haqqında biliklərə yiyələnmələri zəruridir.

İşgüzar ünsiyyət və nitq mədəniyyətinin harmoniyası, bu harmoniyanın qoruyub saxlanılması vergi ödəyicilərinə xidmət sferasında funksional idarəetmənin yeni formalarının tətbiqinə geniş imkanlar yaradır. Bu yanaşma yeni mərhələdə vergi ödəyicilərinə göstərilən xidmətlərin əhatə dairəsinin genişləndirilməsi və keyfiyyətinin yüksəldilməsini, vergi ödəyicilərinə xidmət sahəsinin, vergi qanunvericiliyinə könüllü əmələtmə prosesinin inkişaf etdirilməsini nəzərdə tutur.

Burada çəkinməli, düşüncəyə qapılmalı heç nə yoxdur. Biz birlikdə uğura aparan yolun qapısından keçməliyik. Gözəl və təsirli danışmaq bizim karyeranın başlanğıcı ola bilər. Hər bir azərbaycanlı nitq mədəniyyətini dərinlən mənimsəməyə, ana dilindən lazımı səviyyədə istifadə etməyə (*gözəl danışmağa*) borcludur.

Dünyada qloballaşma şəraitində yaşamağın zəruri amilləri, xalqlar arasında münasibətlərin genişlənməsi, ölkəmizdə kulturologiyanın və etik mədəniyyətin hərtərəfli inkişafı sahəsində problemlərin mövcudluğunu inkar etmirik. Milli

mədəniyyətin inkişafı üçün bütün həyat, iş və xidmət sahələrində dünya mədəniyyətinin nailiyyətlərinə yiyələnməli, insanın inkişaf qanunları və həyat fəaliyyəti texnologiyalarını dərindən dərk etməli və məhsuldar əmək fəaliyyətinə sahib olmalıyıq.

Xalq ümumən milli mədəniyyətin, o cümlədən də nitq mədəniyyətinin qoruyucusu, daşıyıcısıdır. Böyük söz ustaları həmişə xalqın dilinə əsaslanmış və onun inkişafı, yayılması yolunda çalışmışlar.

Ədəbiyyat siyahısı

1. Məmmədov A.Y. (1993). Təlimin psixoloji əsasları. Bakı: "Maarif", 296 s.
2. Abdullayev N., Məmmədov Z. (2010). Nitq mədəniyyətinin əsasları. Bakı: 333 s.
3. Həsənov H.(1999). Nitq mədəniyyəti və üslubunun əsasları. Bakı: BDU, 278 s.
4. Musayev A.F., Məmmədov Ə.C. (2013). Ünvanlı vergi xidmətləri. Bakı: 288 s.
5. Musayev A.F., Qəhrəmanov A.Q. (2010). Vergi mədəniyyəti. Bakı: 433 s.
6. Zamanov Nağdəli. (2013). Elmi redaktor: prof. Məsud Mahmudov. "Heydər Əliyev və Azərbaycan nitq mədəniyyəti". Bakı: "Elm və təhsil", 480 s.
7. Şahbazov K.A., Məmmədov M.H., Həsənov H.S. (2005). Menecment. Bakı: "Təhsil", 1000 s.
8. Акимова М.К. (2005). Психологическая диагностика. Под ред. М.К. Акимовой. СПб.: Питер, 303 с. (Akimova M.K. (2005). Psixoloji diaqnostika. M.K.Akimovanın red. altında. SPb.: Piter,-303 s.)
9. www.taxess.gov.az - Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyi.

Рзаев Парвиз Гафар оглы

д. ф. э., Учебный Центр Министерства Налогов Азербайджанской Республики

Рзаев Захид Гусейн оглы

д. ф. э., доц., Министерство Налогов Азербайджанской Республики

Особенности культуры делового общения и речи в сфере обслуживания налогоплательщиков

Аннотация

Цель исследования – исследованы особенности культуры делового общения и речи в сфере обслуживания налогоплательщиков.

Методология исследования – системный подход и сравнительный анализ.

Результаты исследования – даны научно-обоснованные предложения по направлению определения особенностей культуры делового общения и речи в сфере обслуживания налогоплательщиков.

Ограничения исследования – требуется более широкая научно обоснованная разработка с точки зрения альтернативности особенностей культуры делового общения и речи в сфере обслуживания налогоплательщиков.

Практическая значимость исследования – использование в качестве научного источника при определении особенностей культуры делового общения и речи в сфере обслуживания налогоплательщиков.

Оригинальность и научная новизна исследования – определены и научно обоснованы некоторые особенности культуры делового общения и речи в сфере обслуживания налогоплательщиков в процессе управления.

Ключевые слова: *речь, культура речи, деловое общение в сфере обслуживания, профессиональный этикет налогового работника.*

Rzayev Parviz Gafar oğlu

Ass.prof., Training Center of Ministry of Taxes of Azerbaijan Republic

Rzayev Zahid Huseyn oğlu

Ass.prof., Tax Audit Head Office of Ministry of Taxes of Azerbaijan Republic

Peculiarities of business communication and speech culture in the area of service to taxpayers

Abstract

Purpose – study of properties of business communication and speech culture in the area of service to taxpayers.

Design/methodology – systematic approach, comparative analysis.

Findings – the paper has some science-based recommendations to identify the characteristics of business communication and speech culture in the area of service to taxpayers.

Research limitations – it requires a wide-range research about peculiarities of business communication and speech culture in the area of service to taxpayers in terms of scientific alternativeness.

Practical implications – using as a source in determining of peculiarities of business communication and speech culture in the area of service to taxpayers.

Originality/value – determining and science-based substantiating of peculiarities of business communication and speech culture in the area of service to taxpayers.

Keywords: *speech, speech culture, business communication in services sector, labels of tax employees.*

JEL Classification Codes: J5, M1, M11

Məqalə redaksiyaya daxil olmuşdur: 10.02.14.

Təkrar işlənməyə göndərilmişdir: 19.02.14.

Çapa qəbul olunmuşdur: 28.03.14.