
ТІЛ САЯСАТЫ МЕН МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ ТІЛДІК ДАЙЫНДЫҒЫ

ЯЗЫКОВАЯ ПОЛИТИКА И ЯЗЫКОВАЯ ПОДГОТОВКА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

LANGUAGE POLICY AND TRAINING OF CIVIL SERVANTS

ӘОЖ 80/81

Қ. Ө. Айтмұхаметова,
*Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы
Мемлекеттік басқару академиясы Дипломатия
институты Мемлекеттік және шет тілдері
кафедрасының доценті, ф.ғ.к.*

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІНІҢ РЕСМИ-ІСКЕРЛІК ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС МӘДЕНИЕТІ

Аңдатпа

Мақала мемлекеттік қызметшілердің сөз мәдениеті мәселелеріне арналған. Атап айтқанда, автор көпшілік алдында сөйлеу үлгісіндегі іскери қарым-қатынастың негізгі принциптерінің бұзылуы және тілдік нормалардан ауытқу мәселелерін қарастырады, ресми сөйлеудің ерекшеліктері жөнінде қорытынды жасайды.

Тірек сөздер: сөз мәдениеті, тілдік норма, көпшілік алдында сөйлеу, мемлекеттік қызметшілер.

Аннотация

Статья посвящена вопросам культуры речи государственных служащих. В частности, автором рассматривается проблема отступления от языковых норм и нарушения основных принципов деловой коммуникации на примере устных публичных выступлений, делаются выводы об особенностях профессиональной речи.

Ключевые слова: культура речи, языковая норма, публичное выступление, государственные служащие.

Abstract

The article is dedicated to the culture of speech of public servant. The problem of the deviation from linguistic standards and the violation of basic principles of business communication are investigated. On the example of media and oral public statements we can draw the conclusions about the peculiarities of professional speech.

Key words: culture of speech, language norm, public speaking, public servants.

Мемлекеттік қызмет сөз қолданысының жауапкершілігі жоғары саласы болғандықтан, мемлекеттік қызметшілерге қазіргі әдеби тіл нормаларын қатаң сақтауды міндеттейді, яғни инвективті/бейинвективті лексиканы қолдануда аса мұқият болуды талап етіледі. Осыған орай, мемлекеттік қызметшілерге, магистранттар мен тыңдаушыларға тіл үйрету барысында сөз мәдениетін, тілдік біліктілік деңгейін көтеру, тиімді қарым-қатынас жасау және шешендік өнерді меңгеру арқылы шаршысөз талаптарына дағдыландыру арқылы қазіргі социумда өткір қойылып отырған тіл экологиясы проблемасының оң/оңтайлы шешімін табуына баса назар аудару қажет. Сондай-ақ әдеби тілдің функционалдық стильдерін (ғылыми, публицистикалық, ресми, ауызекі сөйлеу, көркем әдеби) және коммуникативтік сапаларын (дұрыстық, тазалық, байлық, дәлдік, логикалылық, бедерлілік, түсініктілік, әсерлілік, орындылық) практикалық жолмен меңгерту қажет.

Адамның іс-әрекеті, ойлауы қандай орнықтылықты, ұқыптылықты қажет етсе, оның сөзі де соған лайық болуы керек. Бұл талаптар тілдік нормаларды толықтай меңгергенде ғана іске асады.

Тілдік норма тілдің ішкі заңды жүйелері негізінде дамып, қалыптасады. Тілдің дыбыс жүйесі, сөз байлығы, сөз мағыналары, тілдің грамматикалық құрылысы – заңды ерекшеліктерге негізделеді.

Көпшілік қолданысына ие болу нормалылықтың бір белгісі болып танылғанда, мұны тек сөздің мағынасынан ғана емес, тәжірибеден де байқаймыз. Мысалы, кейбір сөздердің тек жағымсыз немесе жағымды мағынада ғана қолданылатындығын айта кетуге болады. Сөз мәдениеті нормасы бойынша әрбір ұғым өзіне қатысты сөздерді тандап тіркесуі тиіс. Айталық, арқасында сөзі жағымды мағынадағы тіркес құрайды: денсаулықтың арқасында, байлықтың арқасында, таланттың арқасында, ал аурушаңдықтың арқасында, жоқтықтың арқасында, дарынсыздықтың арқасында деп айтылмайды, ол сөз мәдениеті нормасы түгіл, ауызекі тілде де қолданылмауы керек. Ал белшесінен батты, етек алды, тап болды деген фразеологизмдер тек жағымсыз мағынаны білдіреді, сондықтан олар жағымды мағыналы сөздермен тіркеспейді. Мысалы, қамқорлық етек алды, қуанышқа тап болды, байлыққа белшесінен батты сияқты қолданыстар дұрыс емес. Сол сияқты көптеген етістіктер тек қана болымсыз тұлғада жұмсалады, олардың болымды тұлғасы жоқ. Мысалы, бет қалмады (ұялу), бет бақтырмады (сөйлетпеді, сөз бермеді), бет бұрдырмады (мүмкіндік бермеді), бетіне жан келтірмеді деген тіркестердің бет қалды, бет бақтырды, бет бұрдырды, бетіне жан келтірді деген жағымды сыңарлары болмайды.

Демек, сөз мәдениеті дегенде, ең алдымен, әдеби тілді қалай меңгергеніне көңіл бөлеміз. Сөйлеуші өзіне тән тілдік ерекшеліктерімен қатар, жалпыға ортақ әдеби тілдің нормасынан хабардар болуға міндетті.

Ауызша және жазбаша сөйлеу мәдениетін көтеру дегеніміз – күнделікті дайындықты талап етеді. Дұрыс, анық, дәл, түсінікті, таза және образды, эмоционалды сөйлеуге жаттығу қажет. Маңызды әңгімелер мен сөйлесулерге, достар, әріптестер, туған-туысқандар арасындағы болатын мәселелерді талқылауға белсенді қатысқан дұрыс, семинар және практикалық сабақтарда жиі-жиі сөйлеу керек. Осының бәрі адамның ойын дамытады, сөйлеу дағдысын қалыптастырады, сөз мәдениетін дамытады.

Елизаветаның тұсындағы көрнекті саяси қайраткер Воронцовтың отбасындағы бала тәрбиесі жастарға үлгі бола алады. Тарихшылардың мәліметі бойынша, олар оқуға өте ерте қызыққан. Әкесі Голландиядан таңдаулы кітаптарды алдыртқан. Балалары 12 жасқа дейін Вольтер, Расин, Корнель, Буало тәрізді классиктердің еңбектерін оқыған. Осылайша Воронцов балаларын мемлекеттік іске дайындаған, кішкентай жасында саяси тақырыптардағы әңгімелерге араластырып, шетелдік елшілермен таныстырған. Бала тәрбиесіне саяхат жасау да кірген, саяхат кезінде олар әкесіне, ағасына әрбір аптада көрген-білгендерін жазып тұруға міндетті болған. Жасөспірімдердің хаттары ойлы, салмақты пікір-көзқарастармен басқаларды таңғалдырған [1, 105 б.].

Көпшілік жиналған ортада сөйлеу үшін өзінің сөйлеу стилін қалыптастыруда хат жазысу ісі жақсы мектеп бола алады. Хаттарында тек тұрмыстық сипаттағы мәселелер ғана емес, әлеуметтік мәні бар мәселелерді де қозғап отыру қажет. Сөйлеушілердің сөйлеу әрекетіне талдау жасай білу – шешендік тәсілді меңгерудің бір жолы. Жиналыс, конференцияларда, дәрістерде сөйлеген немесе радио, теледидардан тыңдаған шешендердің сөзінің мазмұнына ғана көңіл аударып қоймай, материалдарды беру тәртібіне, тілдік шеберліктеріне, шешендік әдістеріне де көңіл бөлген жөн.

Бұқаралық коммуникацияда не ұнайды, не ұнамайды; қандай әрекеттері, қандай тәсілдері, қай сөздері сәттілікке жеткізді, қайсысы сәтсіздікке ұшыратты дегендерге талдау жасаған дұрыс. Әсіресе, сөйлеушінің аудиториямен қарым-қатынасына, өзін-өзі ұстауына назар аудару керек.

Сөйлеушінің қызметі қандай сатылардан тұрады, сөйлейтін сөзді қалай орналастыру керек, тыңдаушылармен кездесуге қалай дайындалу қажет, аудиторияны меңгерудің қандай амалдары бар екенін жақсы білуге тиіс. Шешендік өнердің тарихында әйгілі шешендер өзімен көп жұмыс істеген, сөйлеуге тыңғылықты дайындалған. Күнделікті дайындықтың нәтижесінде сөйлеушінің кәсіптік шеберлігі артады, өзіне деген сенімі нығаяды. Осыған сәйкес сөздің қасиетін сезіне білген мынадай танымал тұлғалардың пікірін келтіруді жөн көрдік. «Сөйлей алмаған адам мансап жасай алмайды» (Наполеон), «Сөйлемейтін жерде сөйлесең, сөзің жоғалады. Сөйлейтін жерде сөйлемесең, өзің жоғаласың. Хас сөздің зергері сөзін де, өзін де жоғалтпайды» (Конфуций), «Маған 10 минуттық сөйлеуге дайындық үшін бір апта, 15 минут сөйлеу үшін екі күн, жарты сағаттық сөз үшін бір күн керек. Ал бір сағат сөз сөйле десе, қазір-ақ сөйлеп беремін» (Вудро Вильсон) деген пікірлерінен нақты, дәл, орынды әрі бай сөйлей білу мемлекеттік қызметшінің имиджін қалыптастырары анық екендігін байқауға болады.

Мемлекеттік қызметте негізінен ресми-іскерлік стиль қолданылады. Ресми-іскерлік қатынас деп адамдардың кәсібі, мамандығымен байланысты қызмет орындарында, мәдени-көпшілік мекемелерде жүзеге асатын қарым-қатынастың түрін айтамыз. Мұндай орындардағы

қарым-қатынастың түрі ресми сипатта болады. Мемлекеттік қызметшілердің, оқытушы мен магистранттың арасындағы қарым-қатынас ресми-іскерлік қарым-қатынасқа жатады.

Ресми-іскерлік қатынастың жазбаша және ауызша түрлері болады.

Ресми-іскерлік қатынастың жазбаша үлгілеріне жеке адамдардың құжаттары, түрлі мекемелердің іс қағаздарынан бастап мемлекеттік мәндегі заң актілері, ережелер, мемлекеттік бағдарламалар, мемлекеттік тұжырымдамалар, Конституция, т. б. қоғамдық-құқықтық мәні аса зор құжаттар жатады.

Ресми-іскерлік қатынаста қолданылатын жеке басқа тән іс қағаздары күнделікті өмірде жиі кездеседі. Ресми-іскерлік қатынастағы жеке бастық құжаттардың а) тілдік емес, ә) тілдік, б) сөз әдебіне (этикетке) қатысты жақтары бар.

а) Тілдік емес жақтары. Анықтама, мәлімхат, бұйрық, жолдаухат, акт, түсініктеме, т. б. құжаттар стандартқа (үлгіге) сай әзірленеді. Тиісті мәліметтер, деректер толық түрде беріледі. Мысалы, өтініш жазған адам адресаттың (мекеменің, мекеме басшысының) аты-жөндерін және өзінің аты-жөнін, қызметін толық көрсетуге тиіс және қағазды (А4 формат) оң жағын жоғарылау тұсқа жазуы керек. Мекеменің, жеке адамның іс қағаздары қалыптасқан стандарт, үлгі бойынша жазылады. Әсіресе іс қағаздары мәтінін құрастыруда еркіндік бола бермейді, аса қажетті дерек, мәліметпен шектеліп отыруға тура келеді;

ә) Тілдік жақтары. Ресми-іскерлік қатынастың тілдік құралдары, негізінен, бейтарап немесе ресми болады. Сезім күйге байланысты сөз, тұрмыстық мазмұндағы сөздер қолданылмайды. Көбінесе күн тәртібінде, шешім қабылдансын, қамтамасыз етілсін, алғыс жариялансын, ескерту жасалсын, өзгеріс енгізілсін, орындау міндеттелсін, мекемеге тапсырылсын, жүзеге асырылсын, ұйымдастыру қолға алынсын, баса көңіл бөлінсін, ескеріп отыратын болсын және т. б. дайын үлгідегі сөздер, әкімшілік терминдер жиі қолданылады. Ойдың логикалық жүйелілігі мен бірізділігі қатаң сақталады. Сөз, сөз тіркестері тілдегі өз мағынасына сай қолданылады. Мысалы, ресми стильде жазушыны сөз зергері, қаламгер демей, жазушы деп атайды;

б) Сөз әдебіне (этикетке) қатысты жақтары. Ресми іс қағаздары мәтінінде марапат, кемсіту, қорлау, т. б. мазмұндағы сөздердің қолданылуы тым шектеулі болады.

Егер адресаттың құрметті атақтары мен дәрежелері болса, оларды атап көрсету іскерлік қатынастағы этикеттік нормаға сай келеді: Қазақстан Республикасының ғылымға еңбек сіңірген қайраткері, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік сыйлығының иегері, Қазақстан Республикасы Ұлттық Ғылым академиясының академигі, экономика ғылымдарының докторы, профессор т. б.

Бетпе-бет отырған бір адамға қарата айтылған сөзден бастап, сөйлеушінің көпшілік қауымға қарата айтқан сөзі ресми-іскерлік қатынас тілінің ауызша түріне жатады.

Мемлекет, қоғам, өнер, ғылым қайраткерлерінің, саяси партиялар жетекшілерінің жұртшылық алдында сөйлеген сөздері немесе бұқаралық ақпарат арналары арқылы қоғамдық-әлеуметтік мазмұнда сөйлеген сөздері, жоғары оқу орындары оқытушыларының студенттерге, магистранттар мен докторанттарға оқыған дәрістері, мектеп мұғалімдерінің оқушыларға сабақ түсіндіруі, сот процесінде адвокаттың сөзі, дін басыларының діни мазмұндағы сөздері, т. б. ресми-іскерлік тілдің ауызша түріне жатады.

Әріптестердің жұмыс, қызмет бабымен телефон арқылы сөйлесуі де ресми-іскерлік қатынастың түріне жатады. Іскерлік қатынаста телефонмен сөйлесудің де сөз мәдениетіне қатысты жағы бар. Әдетте, телефон тұтқасын көтерген адам мен тыңдап тұрмын демейді. Алдымен өзінің аты-жөнін, одан кейін лауазымын айтады. Кейде телефон соғушы тұтқаның аржағындағы адамға «Бұл кім? Бұл кім екен өзі?» деу іскерлік қатынастағы сөз әдебін бұзу болып табылады. Телефон соғушы адам алдымен аты-жөнін, лауазымын айтып таныстырады, содан кейін сұрағын, іздеген адамының аты-жөнін айтады. Тиісті жерінде кешіріңіз, өтінемін дегендерді қосып айту сөзге сыпайылық береді. Әрі қарайғы байланыстың үзілмеуін қамтамасыз етеді.

Қоғамдық өмірдің әр саласында қызмет етіп жүрген адамдардың еңбегіне лайық әр түрлі атақ дәрежелері болады. Мәдениетті елдің дәстүрінде ондай атақ, дәрежелерді кісі фамилиясымен қоса атайды [2, 105 б.].

Бүгінгі қоғамда сенімді сөйлеу өнерін меңгеру әрбір адамға керек. Шешен сөйлеу өнері, әсіресе, іскер адамдарға қажет: кәсіпкерлер, менеджерлер, өндіріс басшылары, билік орындағы лауазым иелері, журналистер, қоғам қайраткерлері, оқытушылар, ғалымдар, сот ісіндегілер, саясаткерлер, т. б. тұлғалар шешен сөйлеу әрекетінсіз табысқа жете алмайды. Адамдарды қызу іске жұмылдырудың бір-ақ жолы бар: ол – тіл табысу. Сенімді, әсерлі сөйлеуден туындаған шешендік сөз ғана тіл табысуға жеткізеді.

Халқымыздың «жүзден біреу – шешен, мыңнан біреу – көсем» деген мақалынан шебер сөз өнеріне үлкен көңіл бөлінгені байқалады. Ерекше сөз сөйлеу қабілеті бар кісілер елді аузына қаратып сөйлеген. Халық оларды ұйып тыңдаған. Қазақта ондай адамдарды «Тілдің майын тамызып, сөздің балын ағызып, қас шешендер сөз айтар» деген. Сөйлеу өнері қазір де жоғары бағаланады.

Шаршы топ дегеніміз көпке арналып сөз айтылатын жер, яғни сол сөзді тыңдайтын адамдар тобы. Шаршы топ алдындағы сөз аз болсын, көп болсын әлеуметтік мәні бар, жұртшылық назарына ұсынылған, қоғам мүддесіне арналған әңгіме болуы керек... Мұнда көзделетін мақсат – көпшіліктің тыңдауына арналған сөздің жатық, ұғынықты болуы, әңгіме желісінің дұрыс құрылуы болмаққа керек», – дейді академик Р. Сыздық [3, 47 б.].

Адам баласы табиғатында темірдей төзімді, гүлдей нәзік. Бір ауыз сөзбен кісіні ренжіту де, қуанту да оңай. Сөйлеу этикетін әдеппен қолданып, мүмкіндігін аша білсек, ізеттілікке бастайтын жақсы жақтарын жетілдіре берсек, адамдар арасындағы қарым-қатынас адамгершілік пен ынтымаққа бастау алары сөзсіз.

Сөйлеуге қойылатын талаптар мен ережелерді Бөлтірік шешеннің мынадай сөзімен қорытындылауға болады. «Сөзден тәтті нәрсе жоқ, сөзден ащы нәрсе тағы жоқ. Сөзден жеңіл нәрсе жоқ, сөзден ауыр нәрсе де жоқ. Сөзіңді тіліңе билетпе, ақылыңа билет. Ақылды сөзіңді ақылсызға қор етпе, ақылдыға айт. Не сөйлейтініңді біл, кімге сөйлейтініңді біл, қашан сөйлейтініңді біл, қайда сөйлейтініңді біл, қалай сөйлейтініңді біл. Оны білмесең, сара сөзің шала болады, арты жала болады», – деп бір ауыз сөзбен түйіндейді.

Қорыта айтқанда, мәдени ортада қарым-қатынасқа түсетін, көпшілік алдында сөйлейтін мемлекеттік қызметшілер сөз мәдениетінің негізі болып саналатын әдеби тіл нормаларының талаптарын толық меңгеруді және сөздік қорларын үнемі байытып отыруды басты назарда ұстаулары қажет.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Виноградов В. В. *Саясаттың тарихы туралы*. – М., 1996. – 265 б.
- 2 Уәли Н. *Қазақ сөз мәдениетінің теориялық негіздері: филол. ғыл. докт. ...дисс.: 10.02.02*. – Алматы, 2007. – 328 б.
- 3 Сыздықова Р. *Сөз сазы (сөзді дұрыс айту нормалары)*. – Алматы, Ғылым, 1983. – 76 б.

Дата поступления статьи в редакцию 25.10.2013