

УДК 35.08:808.5 (574)

М. О. Мұғауина,
*Атырау облысы әкімі аппаратының
Мемлекеттік қызметшілерді қайта даярлау,
біліктілігін арттыру және тілдерді
оқыту өңірлік орталығының қайта
даярлау бөлімінің меңгерушісі*

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ СӨЙЛЕУ МӘДЕНИЕТІ

Аңдатпа

Бұл мақалада мемлекеттік қызметшілерге «Сөйлеу мәдениеті және іскерлік қарым-қатынас» курсына шешендік өнердің алуан сипаттарын, тарихын, шешендік сөздің түрлері мен ерекшеліктерін, іскерлік қарым-қатынас әдебін, шешендік өнер қағидаларын меңгерту барысында оқытудың жаңа инновациялық технологияның түрлерін тиімді пайдалану арқылы оқыту жолдары айтылған.

Тірек сөздер: практикалық дәріс үстінде мультимедиялық проектор, электрондық оқулықтар, интерактивті тақта, компьютермен жеке тапсырмалар, бірлескен топтық, ұжымдық жұмыс.

Аннотация

В статье раскрываются пути обучения курса «Культура речи и деловое общение» государственным служащим через эффективность применения новых обучающих инновационных технологии, а также основы ораторского искусства, виды и особенности риторики, этика делового общения, умение держать себя в официально-деловой среде, правила речевого этикета.

Ключевые слова: мультимедийный проектор на практических занятиях, электронные учебники, интерактивная доска, индивидуальные задания на компьютерах, групповая, коллективная работа.

Abstract

The article describes the ways of teaching the course of «Culture of speech and business communication» to the government officials through effective application of new learning technology innovation, also the basics of public speaking, the types and characteristics of rhetoric, ethics of business communication, the ability to behave in an officially-business environment, the speech etiquette.

Key words: multimedia projector on practical exercises, online tutorials, interactive board, individual tasks on computers, group, teamwork.

Қазақстан Республикасы Президентінің Қазақстан халқына арнаған «Қазақстан – 2050» стратегиясы – қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» Жолдауында «Қазақ тілі – біздің рухани негізіміз. Біздің міндетіміз – оны барлық салада белсенді пайдалана отырып дамыту. Біз ұрпақтарымызға бабаларымыздың сандаған буынының тәжірибесінен өтіп, біздің де үйлесімді үлесімізбен толыға түсетін қазіргі тілді мұраға қалдыруға тиіспіз. Бұл – өзін қадірлейтін әрбір адам дербес шешуге тиіс міндет», – деп айрықша атап өткендей, қазақ елінің қазіргі жер байлығы, қазына байлығы, рухани байлығы ата-бабадан қалған тіл мәдениетімен тікелей байланысты. Мемлекеттік мәртебесі бар қазақ тілін меңгеру, сол тілде сөйлеу, жазу, іс жүргізу, еларалық қатынастарды орнатудың өмірлік қажеттігін әрбір қазақ азаматы, оның ішінде мемлекеттік қызметші терең сезінуі қажет.

Сондықтан да Атырау облысы әкімі аппаратының Мемлекеттік қызметшілерді қайта даярлау, біліктілігін арттыру және тілдерді оқыту өңірлік орталықта мемлекеттік қызметшілердің ана тілімізге деген сүйіспеншілігі мен құрметін, құлшынысын арттыру мақсатында қайта даярлау курстарында бағдарламаға сәйкес «Сөз мәдениеті», «Жариялы сөйлеудің технологиясы» оқытылса, тілдерді оқыту бөлімінде «Жергілікті және өзге ұлт өкілдеріне арналған Қазақ тілі», «Кәсіби қазақ тілі (салалық)», «Мемлекеттік тілде ісқағаздарын жүргізу және оның стандарттары», «Сөйлеу мәдениеті және іскерлік қарым-қатынас» курстары енгізілген.

Қазіргі таңда тілдік қатынастың барлық түрлерін игерген мәдениеті жоғары адамдарға қоғам қажетсінуі айқын аңғарылуда. Сонымен бірге, жалпы сөз сөйлеуді шебер меңгеруді қажет етпейтін мамандық атаулы жоқ. Ал адам іс-әрекетінің кейбір салаларында ол аса қажетті де тиімді жұмыстың міндетті алғышарты да. Сауатты да шешен сөйлей білу дағдысы адамдар арасында жылы да жағымды қарым-қатынас орнатуға және оны сақтауға мүмкіндік береді. Әншейінде мағынасы көмескі, тіптен қажетсіз көрінетін сөзді өз орнында, дәл мезетінде шебер де шынайы қолдана білсе, ол теңдессіз күшті құралға айналары сөзсіз.

Адамдардың қарым-қатынасы сәтті болуы үшін, тек қана тілді, оның грамматикасы мен сөздік қорын жақсы біліп қою жеткіліксіз. Ол үшін пікірлесуші адамның көзқарасын өзіне аударып, баурап алу, іскерлік-ресми әңгімеге қатыса білуі үшін, ақырында шаршы топта еркін сөйлей білу үшін, өз сөзіңді орынды үйлестіре білуге үйрену аса қажет.

«Адам мәдениетінің алғышарты – дұрыс сөйлей білу. Дұрыс сөйлей білмеген адам күлдіремін деп күйдіреді, сүйіндіремін деп сүріндіреді, білдіремін деп бүлдіреді, қуантам деп қуартады, келтірем деп кетіреді, емірентемін деп езілтеді, жұбатам деп жылатады. Сөйтіп, тілін білмеген түбін білмейді» деп Ғабит Мүсірепов айтқандай, сөз мағынасын терең түсіну, оның астарын ашу, жүйелі сөйлеуге үйрету басты парызымыз деп санаймын. «Сөйлеу мәдениеті және іскерлік қарым-қатынас» курсы туралы кеңінен мәлімет бергім келеді. Бұл курстың мақсаты – шешендік өнердің алуан сипаттарын, тарихын, шешендік сөздің түрлері мен ерекшеліктерін, іскерлік қарым-қатынас әдебін, іскер маманның тыңдау білігін, сөйлеу өнерін жете меңгеруге, шаршы топ алдында сөз сөйлеу мәдениетін, ресми-іскерлік қарым-қатынаста өзін ұстай білуге, шешендік өнер қағидаларын меңгеруге көмектесу.

«Біліп айтқан сөзге құн жетпейді, Тауып айтқан сөзге шын жетпейді. Өзің білмесең, білгендерден үйрен, Үйренгеннен ештеңен кетпейді», – деп Төле бидің болмаса, «Қол бастау қиын емес, Көк найзалы ерің болса. Жол бастау қиын емес, Соңына ерген елің болса. Бәрінен де сөз бастау қиын. Тауып айтсаң, мереке қылады, Тауып айтпасаң, келеке қылады» – деп Досбол шешен айтқандай, шаршы топ алдында сөз бастау, ортаны өзіңе қаратып игеріп кету оңай емес екендігін көріп жүрміз.

А. П. Чехов айтқандай: «Зиялы адамның татымсыз да нашар сөйлеуі – сауатсыз адамның оқи, жаза алмауымен бірдей». Демек, мемлекеттік қызметші мен оқытушының арасында сөйлеу мәдениеті мен іскери-шешендік тіл өнерін игерту барысында сенімді қарым-қатынастың қалыптасуын талап етеді. Ол үшін оқытушы – тек ақпарат көзі ғана емес, мемлекеттік қызметшілердің қажетті материалдарды іздеп тауып, саралап іс жүзінде, мамандығына сай пайдалануға үйретуші маман болуы қажет. Сондықтан бұл курсқа дәріс беретін оқытушының жауапкершілігі жоғары, ғылым жаңалықтарынан хабары бар, өзінің біліктілігін үздіксіз жетілдіріп, үнемі ізденісте болуы қажет. Ақпаратты технологияларды пайдалану арқылы сабақтарды жаңаша ұйымдастыру, теориялық, ғылыми-педагогикалық және психологиялық зерттеулерге сүйене отырып, ақпараттық технологиялар мен инновациялық оқыту әдістері арқылы тыңдаушыларға патшаның тағынан шешеннің бағын жоғары бағалаған, сөз өнердің бастауы деп таныған халқымыздың даналық қасиетін терең түсіну үшін тіл – құралды ұғындыру.

Атақты шешен Цицерон айтқандай, «Ақындық туа бітті өнер болса, шешендік – жүре келе қалыптасатын қасиет». Олай болса, сөйлеу мәдениеті мен шешендік өнерді игертуде тыңдаушының сұранысына, қажеттілігіне қарай инновациялық әдістерді оқу үдерісінде тиімді пайдалану негізгі міндет болып табылады.

Инновациялық әдістердің ең негізділерінің бірі – «Интерактивті оқыту әдісі». Интерактивті деген сөзге түсінік бере кетсек, *inter* – өзара, бір-бірімен, *act* – әрекет ету, яғни әңгімелесу, пікірлесу, диалог ұғымында қолданылады. Бұл тәсілді қолдану тыңдарманмен бірге, оқытушының да біліктілігін арттырады. Ең басты артықшылықтары мынадан көрінеді: ақпараттың көлемі, игеру тереңдігі, материалды қабылдау, оқытуды бақылау, оқытудың мотивтік ерекшелігі, бағалау. Интерактивті тәсілдің қазір қолданылып жүрген когнитивтік (ұжымдық ойлау), эксперименттік (жеке тәжірибе), рөлдік (ойын), фасилитация (раелдылық) сияқты 4 бағыты бар. Ең негізгі қағидасы – педагогикалық қарым-қатынас пен қарым-қатынас диалогы арқылы тілді дамыту. Сабақты түрлендіріп, мазмұнын байытып, әрбір өткен сабақты нақты би-шешендердің шешендік сөздерімен, аңыздармен жүйелеп түсіндіріп, сол арқылы қазақ тілінің сөздік қорының бай екендігіне, оның дыбысталуындағы әуезділігіне, құдіреттілігіне көздерін жеткіземін. Оқытудың төмендегідей талаптары бар: оқылым – тақырып бойынша шешендік сөздерді оқып, мағынасын түсінуі; тілдесім – берілген сұраққа толық жауап беруге, бірін-бірі толықтыруға; айтылым – белгілі бағыт бойынша диалог пен монолог түрінде тілдесу, байланыстырып сөйлеуге үйренеді; жазылым – сауаттылыққа, жүйелікке; тыңдалым – бейнетаспа немесе аудиотаспа материалдарын игеру болып табылады. Қорыта келгенде, оқытудың интерактивті тәсілдері ақпаратты тиімді игеруге жағдай жасап қана қоймайды, сондай-ақ тіл үйренушілердің техникалық мәдениет дағдысын қалыптастырады, терең меңгертудің мүмкіндігін туғызады, іскерлік пен дағдыны саналы меңгертуге қатысады, бастысы оқу үдерісінде берік ұстаным мен тілді игерудің тәсілі болып табылады.

Тыңдаушылар практикалық дәріс үстінде мультимедиялық проектор, электрондық оқулықтар, интерактивті тақта, электрондық қалта сөздіктерін қолданып, компьютермен жеке тапсырмалар алып, бірлескен топтық, ұжымдық жұмыс жүргізеді.

Тіл үйренуде мультимедиялық, коммуникативтік, интерактивті – диалогтік, модульдік, психологиялық дамыта оқыту әдістері пайдаланылады.

Оқытуды ойын түрінде ұйымдастыру және мамандыққа қатысты сюжеттік-рөлдік, іскерлік ойындар, пікірталастар, дөңгелек үстел, мәтін бойынша сұхбат, тренингтер («Танысу», «Шаттық шеңберінде», «Жүректен жүрекке»), блиц-турнир сұрақтарын өткізіп отыру тыңдаушылар белсенділігін арттырады. Оқытушы бұл әдіс-тәсілдерді қолдануда мемлекеттік қызметшілердің мәтіндерді талдай білуіне, еркін көзқарасын білдіріп, пікірін қысылмай ашық айтуға, берілген тапсырмалардың, жағдаяттардың (ситуация) нақты шешімін тауып, іс-әрекетке өз бағасын беруіне үнемі көңіл бөліп отырғанда ғана, сабақ өз мақсатына жете алады.

Сабақ барысында тыңдаушылар интернет арқылы өзіне қажетті мәліметті сол сағатта ала алады. Интернет (ғаламтор) – адамзаттың ақпараттық технология саласындағы жетістіктерінің бірі екендігіне әрі өздері керекті уақытында қолдана алатындығына көз жеткізеді. Қосымша материалдар іздейді, алынған материалдарды саралайды, талдайды. Мысалы, «Телефонмен сөйлесе білеміз бе?» тақырыбында телефонмен сөйлесу мәдениетін меңгерумен қатар, оның шығу тарихымен таныса отырып, сабақ соңында тыңдаушыларға «Ұялы телефон, оның пайдасы мен зияны қандай?», «Күнделікті өміріңізде Сіз үшін телефон қандай рөл атқарады?» тақырыбында пікірталас ұйымдастырдым. Тыңдаушылар 3 топқа бөлінді. Оның біріншісі – жақтаушы, екіншісі – даттаушы, үшіншісі – сарапшылар. Оларды жинақтап, қорғауға уақыт беріледі. Әрі интернет желісі арқылы ұялы телефон жайында ақпарат пайдалана алады. Пікірталас қызу өтті. Әр топ өздерінің пікірлерін нақты өмірден мысалдар келтіре дәлелдеп отырды. Жалпы, тыңдаушылар пікірталас арқылы тосын (экспромт) сөйлеуге, өз пікірін дәлелдеуге ойын жеткізе білуде қисынды түйін жасауға, ақпараттық кеңістікті кеңінен пайдалануға үйренеді. Тілі дамиды, сөйлеу мәдениеті қалыптасады, күнделікті тұтынып жүрген заты (ұялы телефон) туралы мәліметті кеңінен біледі.

Сабақта интерактивті тақтаны пайдаланудың да атқаратын рөлі зор. Өтіліп отырған тақырыпты құлағымен естіп, көзімен көріп, әрі сауатты жазуға үйренеді. Мысалы, тақырыпқа сай «Мақалды дұрыс қолдан» ойыны арқылы мақал-мәтелдің тақырыбын түсініп, оны өмірдегі жағдайларда қолдану кезінде мәтін құру тапсырылады. «Алтау ала болса, ауыздағы кетеді, төртеу түгел болса, төбедегі келеді» деген мақалды алар болсақ, тыңдаушы әуелі мағынасын айтып, мәнін ашып, соған сай мәтін құрайды. Ал, «Сөзді тап» ойынында мақал-мәтелдің түсіп қалған бір сөзін табады. Мысалы, «Тыңдаушысы болмаса ... (сөз) жетім». Екінші түрі – мақалды жалғастыру. Мұндай ойындар ой жалғастыруға, сөйлемді дұрыс құрауға, сөздік қорларын молайтуға, байланыстырып сөйлеуге халық ауыз әдебиетінің асыл маржаны – мақал-мәтелдерді түсініп, меңгеруге септігін тигізеді.

Электрондық оқулықтың да тыңдармандардың тілін дамытуда тигізер пайдасы мол. Шапшаң әрі дұрыс жауап беруді қажет етеді. Берілген тапсырманы оқиды және орындайды, қайталайды, т. б. жұмыстар жүргізіледі. Уақыт тиімді пайдаланылады.

Шешендік сөздерді рөлге бөліп оқыту да – тиімді әдістердің бірі. Сол арқылы сөйлеу мәдениеті мен ой-өрісі, тілі дамиды, дүниетанымы жетіледі, түсінігі молаяды. Сөйлеп тұрған өзін шешенге, батырға, кейіпкерге теңейді және кейіпкердің жақсы мінез-құлқын, адамгершілік қасиеттерін бойларына сіңіріп отырады деп есептеймін.

Мысалы, «Іскер маманның сөз сөйлеу сәті» тақырыбындағы сабақтың жазылым бөлімінде 3 – тапсырмада «Бөлтіріктің қартайған шағында ақыл сұрай келген бір жас жігіт: – Ақ ата (Бөлтірікті жұрт осылай атаған), бақ кімге қонады? Бала ыстық па, байлық ыстық па? – дейді. Сонда Бөлтірік: – Қарағым, байлық – қолға ұстаған мұзың емес пе, бақ – ол да ұшқан бір құсың емес пе, бала – артта қалған ізің емес пе?! Бәрінен жолдас – жораңмен, ағайын – туысыңмен, ел – жұртыңмен «сіз – біз» деп өмір сүргенге не жетсін. Оларға жүрегің жылы болса, қайғың – күл, қуанышың – от! – дейді. («Шешендік сөздерден») Тыңдаушы мәтінді түсініп оқып, шешен, бала, байлық, бақ туралы қандай түйінді ой айтатындығын, қарамен жазылған сөздердің мағынасын ашып жұмыс жүргізеді.

Ұнтаспа арқылы ақылман би – шешендердің шешендік сөздерін, өнегелі толғауларын, аңыз – әңгімелерін мәнерлеп оқығанды тыңдатудың септігі көп. Тыңдаушыларды сабаққа белсенді қатыстыруды мақсат тұта отырып, сыни тұрғысынан ойлау стратегиялық технологиямен оқытуды пайдалануда жаңа технология әдістерін қолданып отырамын. Жеке, топтық, ұжымдық, жарыс түрінде өткізген сабақ тақырып мазмұнын талдауға машықтандырады, топтастыру стратегиясын қолдануда жалпы мәтін мазмұнына байланысты

сұрақтар көмегімен өз ойларын тұжырымдайды. Тірек – сызбалар арқылы іштей және сырттай сөйлеу дағдысы бірдей қалыптасып, берілген материалды дұрыс меңгере бастауға мүмкіндік туғызады.

Тоқсан ауыз сөздің тобықтай түйініне келер болсам, «Сөйлеу мәдениеті және іскерлік қарым-қатынас» курсы арқылы, тындаушыларға еліміздің тарихы, оның ғасырлар қойнауында қалған сөз маржандарын, сөз өнерін жан-жақты игертумен қазақ халқының жаратылысынан шешендік өнерге бейім екендігін таныту. Оның қиыннан қиыстырған, шешеннің төге сөйлейтін тапқыр да ақылды, бейнелі де бедерлі, аталы да баталы, нақыл, қанатты ойларын жеткізу.

Ал би – шешендердің даулы мәселені түйінді төрт-ақ ауыз сөзбен тыңдырып отырғандығын, ертедегі бір бидің өзі – осы күнгі соттың да, прокурордың да, полицияның да (қаншама мекеме, ұйым басшыларының) қызметін атқарғандығын, билердің кесімі, бітімі көпшіліктің көзінше ашық аспан астында айдан анық жария боп отырғандығын, ешқандай құпия, алдын ала ымыраласу, пәтуаласу болмағандығын билер өзінің сөзін, билік шешімін: «Ал, халайық, бұған не дейсіңдер, ризамысыңдар?» – деп көпшілікке салып, мақұлдасқандығын, сондықтан да халық өзінің от ауызды, орақ тілді, қара қылды қақ жара әділ билік айтатын би-шешендерді ханнан бетер қадірлеп, сыйлап, олардың айтқан кесімді, бітімді сөздерін жадында сақтап, бізге жеткізгендігін ұғындырдым.

Ұлтымыздың қайраткер ұлы, халық батыры Б. Момышұлы: «Өз тілімнің сұлулығын сезбей, өзге тілдің сұлулығын сезіну екіталай» дегендей, мемлекеттік қызметшілер тек тілді үйреніп қана қоймайды, дауыс ырғағын келістіре сөйлеуге дағдыланады, яғни сазды үнмен қазақ тілінің сондай көркем де әсем екендігіне өзгелердің де көзін жеткізеді, көпшілік алдында еркін сөйлеуге үйренеді. Қысқасы, сауатты да, шешен сөйлей білу – заман талабы.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 «Қазақстан – 2050» стратегиясы – қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» Қазақстан Республикасының Президенті Н. Ә. Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы. 2012 жылғы 14 желтоқсан.
- 2 Сыздық Р. Қазақ әдеби тілінің тарихы. – Алматы: Ана тілі, 1993 ж. – 319 б.
- 3 Негимов С. Шешендік өнер. – Алматы, 2001.
- 4 Қыдыршаев А., Төлегенова Д. Іскерлік шешендіктану қағидалары. – Орал, 2007.
- 5 Төленбергенова Н. Т. Мемлекеттік қызметшінің ресми тілдік тұлғасы: дискурстық әдістемесі. – Астана: МБА, 2010.

Дата поступления статьи в редакцию 24.09.2013