

КӘСІБИ ЭТИКЕТТЕГІ БЕЙВЕРБАЛДЫ АМАЛДАРДЫҢ ТҮРЛЕРІ МЕН ҚОЛДАНЫЛУЫ АУШЕНОВА АЙДАНА

ai_ku_as@mail.ru

Алматы,

Әл-Фараби атындағы Қазақ Ұлттық университетінің 4 курс студенті

Ғылыми жетекші: филол.ғ.к., доцент П.Т. Медетбекова

Жетекші пікірі: Мақалада кәсіби этикеттегі бейвербалды амалдардың қолданылу аясы, зерттелуі жайында қысқаша айтылған. Сонымен қатар зерттеуші ғалымдарға шолу жасалып, өзге халықтардың бейвербалды амалдарды қолданылуына мысалдар келтірілген және бір-бірімен салыстырылған.

Кілт сөздер: кәсіби этикет, бейвербалды амалдар, кинесика, ым, ишара.

Ключевые слова: профессиональный этикет, невербальные способы, кинесика, жест, мимика.

Keywords: professional etiquette, nonverbal methods, kinesics, gesture, mimes

Аннотация: Зерттеуде бейвербалды амалдардың кәсіби этикетте қолданылуы, ерекшеліктері және зерттелуі мен өзге халықтардағы мағыналық қолданысы жайында айтылған.

Аннотация: В исследование рассматриваются невербальные способы в профессиональной сфере, а также их исследование и смысловое употребление в других языках.

Summary: In research the usage of nonverbal methods in professional sphere, and also their research and semantic application in other languages are examined.

Күнделікті қарым-қатынас барысында тіл қызметтерінің қай-қайсысы болмасын өз орнымен, қолданылу аясының кеңдігімен ерекшеленіп отырады. Тілдің вербалды амалдарының қолданылуы, зерттелуі жағынан қаншалықты маңызды болса, **бейвербалды** амалдары да соншалықты өзекті болып табылады. Бейвербалды амалдардың өзіндік ерекшеліктері ерте кезден анықталып, қазіргі таңда кеңінен қарастырылып отыр. Осы тұста біздің зерттеу нысанымыз «кәсіби этикет» болғандықтан мұнда вербалды амалдармен қатар **бейвербалды амалдардың** қолданылуына тоқталудың өзі әрі қызықты, әрі зерттеуді әлі де болса қажет ететінін, яғни практикалық та, теориялық маңыздылығы ерекше екенін атап өткіміз келеді.

Этикет – француз сөзінен аударғанда «тәртіп» мағынасын береді. *Этика, этикет, этикетка, дипломатия, эстетика, ньюанс, такт, тактика, маневр* – мағыналары жақын сөздер. Жиынтығы - *әдеп әлемі*. *Этикет* – бұл тәртіптің негізгі нұсқауы және қоғамдағы тәртіп. Этикеттік нұсқаулар ең біріншіден мәдениеттіліктің көрінісі болып табылады.

Сондықтан да *кәсіп пен этикетті* байланыстыра, «кәсіби этикет» ұғымына тірелудің өзі жан-жақты зерттеуді қажет етеді. Мұның өзі қоғамдағы мәдени ортаның ошағындағы түрлі мысалдармен дәлел болары анық. «Кәсіби этикет» дегеніміз – тұлғалардың қарым-қатынас барысындағы кәсібіне байланысты араласу деңгейіндегі *әдеп*. Кәсіби этикетті бейвербалды қатынас

құралы: тілдік бірліктерге сүйенбейтін ым-ишара тілі. Адамды оның вербалды емес сигналдар жүйесі: *ым-ишара, жесттер, позалар, сөйлеу, жазу ерекшеліктерін бақылау, талдау және зерттеу*, т.б. Осы сигналдарды оның мінезімен байланыстыру. Адамдар арасындағы байланыс тіл мен сөйлеу арқылы жүзеге асады. Сөйлеу қатынасының негізгі тәсілі болып табылады. Ол адам санасының белгілі жүйелер арқылы объективтеу ретінде қарастырылуы мүмкін.

Австралиялық ғалым А. Пиздың пікірінше, адамдар арасындағы қарым-қатынастың 7% вербалды (сөздер, сөйлемдер); 33% вокалды (интонация, дауыс ырғағы, дауыс немесе дыбыс әуезділігі, екпіні мен қарқыны, т.б.) және 55% бейвербалды элементтер арқылы жүзеге асатыны көрінеді [4]. Көптеген ұлттар мен халықтардың тіліндегі бейвербалды элементтер жүйелі, әрі кешенді түрде зерттелген. Қазақ тіл білімінде М. Мұқанов, С. Татубаев, А. Сейсенова, Қ. Қажығалиевалар *ым-ишараттарды* әр түрлі қырынан фрагментарлы түрде зерттеген. Бейвербалды амалдардың негізгі типтері: *кинесика, просодика, такесика, проксемика*. Қазақ халқының тұрмыс-салтында да осы аталған бейвербалды амалдардың барлық түрі орын алған.

Қазақ тіл білімінде **бейвербалды қатынас** құралдарына зерттеу жасап, алғашқы ұғымдарды қалыптастыруда Ж. Аймауытовтың да үлесі зор.

Ж. Аймауытов «Психология» атты оқулығында қазақ тілінде мимикаға «беттің ымы», «келбет ілімі» деген атау беріп, оны былайша түсіндіреді: «Кісінің қылығын қимылына қарап сыйлаймыз, көзге өте көп көрінетін беттікі» [2, 447 б.].

Сонымен қатар, ғалым *ым* мен *ишараның* ара-жігін ашып, топтамасын жасаған. **Ишараға** – *бет құбылысы, маңдайдың қатпарлары, сызығы, көз қарасы, қастың қимылы, тану, мұрынның желбіреуі, еріннің жымырылуы* т.б. жатқызса; **ымға** – *көкірегін керу, иығын қозғау, басын төмен түсіру* сияқты т.б. **кинемалық амалдарды** жатқызады.

Жалпы ишаралар таңбалық сипаты жағынан бес түрге бөлінеді: **иллюстраторлы, эмблемалы, икемдеуші, аффлекторлы ишаралар**. Сонымен қатар, бірқатар отандық және шетелдік зерттеушілердің пайымдауынша қарым-қатынас барысында төмендегідей ишаралардың түрлері байқалған: *бағалау ишарасы* (иегін ұстау, арлы-берлі жүру, сұқ саусақпен бетті сыйпалау және т.б.); *сенімділік ишарасы* (орындықта тербелу, саусақбастарын күмбезге ұқсатып біріктіру және т.б.); *өзін-өзі бақылау ишарасы* (қолды айқаға айқастыру және т.б.); *күту ишарасы* (алақанды уқалау, дымқыл алақанды жайлап матаға сүрту және т.б.); *жоққа шығару ишарасы* (кеудесіне қолды қою, басын шайқау, қолды айқастыру және т.б.); *жағымсу ишарасы* (кеудесін қолмен басу, әңгімелесушіге жанасу, иілу және т.б.); *үстемдік ишарасы* (сұқ саусақты шошайтып жоғары, төмен бағытта сілтеп көрсету және т.б.); *сенімсіздік ишарасы* (қолмен аузын жабу, бетіне тура қарамау, көзін тайдыру, дене қалыбын сөйлеушіден бұру т.б.) т.б. ишара түрлері көптеп кездеседі. *Ым* (мимика) – бет бұлшық еттерінің қозғалысы, адамның ішкі күйі мен эмоциялық қалпын сипаттайтын және адамның нені меңзеп тұрғанын хабардар етуге қабілетті бейвербалды амалдардың бір түрі.

Сөздік қолданысқа қарағанда ақпараттың 70 пайызы мимикалық қимылдар арқылы, яғни адамның көзі, көзқарасы, бет-әлпеті көбірек мәлімет береді. Маңдай, қас, ауыз, мұрын, иек – бұл бет-әлпеттері адамға тән басты эмоциялардың көрсеткіші. Ж. Аймауытов мимиканың зерттеу аумағын төмендегідей топтастырған:

Бет құбылысы;

Маңдайдың қатпары, сызығы;

Қастың қимылы;

Танаудың желбіреуі;

Еріннің, төменгі жақ сүйегінің қозғалыстары т.б. жестке бастың, иықтың, еңсенің қозғалуын жатқызады [13, 88 б.]. Көптеген зерттеушілердің назарын жиі аударатын негізгі күйлер: ашу, күйініш, таңдану, қуану, қорқу және жиіркену. Кейбір ғалымдардың зерттеулерінде, мимиканың негізгі қызметі – эмоция білдіру емес, коммуникацияға қатысу болып табылады.

Адамдардың кеңістікте орналасуы мен арақашықтықты зерттейтін ғылым – проксемика. Бұл терминді ең алғаш ағылшын антропологы Эвард Т. Холл енгізіп, адамдардың кеңістікте орналасу арақашықтығының төрт түрін анықтаған: Интимдік арақашықтық (45 см-ге дейін); Жеке арақашықтық (45 см-ден 1.2 метрге дейін); Әлеуметтік арақашықтық (1.2 метрден 3.6 метрге дейін); Қоғамдық арақашықтық (3.6 метрден жоғары) [14, 163 б.].

Адам қарым-қатынас үстінде 10-нан 20-ға дейінгі ноталарды қолданады. Сондықтан әртүрлі екпінмен айтылған сөз басқа адам үшін әр алуан мағынаға ие болуы мүмкін. Өзіндік ерекшелігі бар дыбыстарға – *күлу, кекіру, есінеу, жұту, күрсіну, дем алу, сыбырлау, жылау* және тағы басқа да сипаттаушы амалдар жатады.

Қарым-қатынастың тілдік амалдары сияқты бейвербалды амалдар да ұлттық нышанға ие. Демек, бейвербалды амалдар әр халықтың ұлттық-мәдени ерекшеліктерінің көрсеткіші болып табылады. Бір халықта кездесетін бейвербалды амалдардың өзге халықта мүлдем кездеспейтінін, я болмаса басқа да бір мағынада жұмсалатындығын А. Пиз өзінің еңбегінде тұжырымдап өтеді (4). Мысалы, *Европа және Америка елдерінде бас бармақты көрсету «өте жақсы», «бәрі жақсы» деген мағынаны білдірсе, Грецияда бұл кинема – сақтандыру, Шығыс Африкада – масқаралау ұғымын айқын береді. Сол сияқты болгар халқында бас шайқау – мақұлдау, келісуді аңғарса, баз изеу – қарсылық білдіру, келіспеушілікті ұғындырады. Сонымен қатар «тілін шығару» кинемасы қытай халқында сес көрсетудің, үнді тайпаларында даналықтың, айн халқында сәлемдесудің, қазақ халқында мазақтау, келемеж қылудың белгісін береді.*

Қорыта айтқанда бейвербалды амалдар барлық халыққа тән болғанымен, әр ұлттың бейвербалды амалдары жүйесі әр түрлі, бір сөзбен айтқанда бірдей емес, сондықтан кәсіби этикеттегі бейвербалды амалдарды зерттеу қашанда өзекті болмақ.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. www.google.com

2. Аймауытов Ж. Психология. – Алматы: Ғылым, 1998. – 447 б.
3. Зекенова Ш. З. Омоним және синоним мағыналы бейвербалды амалдардың эмотивті-коммуникативтік сипаты: филол.ғыл.к. ... дис. / әл-Фараби атын. ҚазҰУ; – Алматы, 2010. – 130 б. – Библиогр.: 6.122-127
4. Аллан Пиз. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам, 2003. М., 272 б.