

## ІСКЕРЛІК ТІЛДЕСУ ТҮРЛЕРІ

*Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті*  
*Халықаралық қатынастар факультеті*  
*Дипломатиялық аударма кафедрасының доценті, ф.ғ.к. С.Бөрібаева*  
*Алматы қаласы, Қазақстан*  
*sofikazgu@mail.ru*

**Маңызды сөздер:** *коммуникативті, интерактивті, тілдесу, іскерлік, ақпарат.*

Тілдесусіз жеке адам да, тұтас алғанда адамзат қоғамы да өмір сүре алмайды. Адам үшін тілдесу – оның өмір сүретін мекені. Тілдесусіз адамның тұлға ретінде қалыптасуы, оның тәрбиеленуі, интеллектілік дамуы, өмірге бейімделуі мүмкін емес. Тілдесу адамдарға бірлескен еңбек жолында да, тұлғааралық қатынаста болу, демалу, эмоциялық жеңілдеу, интеллектілік және көркем шығармашылық үшін де қажет. Бір мезгілде тілдесе білуі және табиғаттан берілген әрбір адамның табиғи қасиеті мен үнемі жетілдіруді қажет ететін өнері оңай келмейді. Тілдесу тұлғалар мен әлеуметтік топтардың өзара әрекет ету үдерісін құрайды, онда іс-әрекет, ақпарат, тәжірибе, дағдылар және іс-әрекет нәтижелерімен алмасу жүргізіледі. Тілдесу барысында әлеуметтік тәжірибе беріледі және игеріледі, өзара әрекет етуші субъектілердің құрылымы мен мәні өзгереді, адамның жеке-даралығының әрқилылығы жасақталады, тұлғаның әлеуметтенуі басталады. Тілдесу тек қоғамдық қажеттіліктен ғана емес, сонымен бірге индивидтердің бір-біріне жеке қажеттілігі үшін де өмір сүреді. Индивид тілдескенде рационалды ақпарат қана алмайды, сонымен бірге ой еңбегінің тәсілдерін жасақтайды және еліктеу, қоса уайымдау сәйкестендіру тәсілдері арқылы адамның эмоциясын, көңіл-күйін, мінез-құлық түрлерін игереді. [1].

Тілдесу көп қырлы және аса әрқилы функцияларды орындай алады. Негізгілері мыналар болып саналады:

- коммуникативті (хабарлау, байланыс орнату, әңгімелесу) қажетті ақпаратпен алмасудан тұрады;
- интерактивті (арасы, ортасы, іші – іс-қимыл) – ұйымдастыру, өзара әрекет ету, яғни іс-әрекет түрін таңдау, міндеттерді бөлу және олардың орындалуын бақылау, тілдесіп отырған әріптестің көңіл-күйіне, мінез-құлығына, сеніміне ықпал ету;
- перцептивті (қабылдау) – іс-әрекет барысында өзара түсіністікті орнату.

Осындай бөлуді шартты деп тану қажет, өйткені тілдесудің әрбір актіінде бір мезгілде оның алуан түрлі функциялары көрініс табуы мүмкін.

Тілдесу, егер оның барлық бірліктері (компоненттері, қосылғыштары) түгел болса мүмкін болып саналады және әрқайсысы өзіне бөлінген рөлді дәл орындайды.

Тілдесу бірліктері мыналар болып саналады:

- оның қатысушылары (оларды коммуникант деп атайды);

- тілдесу тақырыбы;
- оның амалдары (сөздік және сөздік емес).  
Лингвистикада және психологияда тілдесу түрлерінің әрқилы жіктелуі бар, олар бір-біріне қайшы келмейді, керісінше бір-бірін толықтырады. Лингвистер жіктелудің негізіне мыналарды қалайды:
- «бетперде байланысы» - жасанды тілдесу, онда әңгімелесуші тұлғаның ерекшеліктерін ұғыну және ескеру мақсаты жоқ;
- қарапайым тілдесу, бұл тәжірибелік қажеттіліктен туындаған әңгіме;
- жасанды-рөлдік тілдесу, оның мазмұны мен амалдары әлеуметтік рөлдермен реттелген;
- іскерлік тілдесу, бұл істің мүдделері мен жеке мүдделерді ескеруді межелейді;
- достардың рухани тұлғааралық тілдесуі;
- манипулярлық тілдесу, бұл әңгімелесушіден пайда түсіруге, зайырлы тілдесу, бұл мазмұны бойынша тақырыпсыз, қатынасты реттеуге бағытталады.

**Іскерлік тілдесу деп ресми-іскерлік стиль** аясында жазбаша немесе ауызша түрде жүргізілетін іскерлік саладағы әріптестердің сөзбен өзара әрекет етуі түсініледі. Коммуниканттар тұлғалардың бір-бірінің ерекшеліктерін ескереді, мінезі мен көңіл-күйін ұғынуға тырысады, алайда, осы орайда істің мүдделерін ықтимал тұлғалық симпатиялардан немесе антипатиялардан жоғары қояды. Іскерлік тілдесудің кодексі іскерлік коммуникацияның әрқилы түрлерінде іске асырылады, олардың ішіндегі негізгісі – іскерлік әңгіме мен телефон әңгімесі, кеңес, іскерлік хат алмасу және т.б. [2].

### **Қызметтік хаттар**

**Қызметтік хаттар** – іс құжаттарының ең кең тараған түрі.

Қызметтік хаттар әртүрлі мәселелер бойынша басқа мекемелермен, ұйымдармен және жеке тұлғалармен байланысты іске асыру мақсатында құрылады.

Мазмұны және мақсаты бойынша хаттар: кепілдік беру, ақпараттық, жарнамалық, коммерциялық, сұрату хаттары, шақыру хаттары, жауап хаттар, өтініш хаттар, хабарлама хаттар, еске салу хаттар болып бөлінеді. [3].

### ***Қызметтік хат үлгісімен танысыңыз.***

#### **Қызметтік хат**

**Кімге:** Басқарма төрағасы.....

**Кімнен:** Операциялық департамент директоры

.....

**Күні:** «2 » ақпан 2013 ж.

**Тақырыбы:** Ауыстыру жөнінде.....

Кассалық операциялар бөлімінің кассирі Татьяна Александровна Жданованы 2013 жылдың «2» ақпанынан бастап бұрынғы жалақысын сақтай отырып, операциялық департаментінің менеджері лауазымына ауыстыруыңызды сұраймыз.

**Операциялық департамент директоры** .....

Келісілді:

### **Қандай тілдесуді тиімді деп санауға болады?**

Мақсатқа апаратын тілдесуді тиімді айтуға болады. Алайда тілдесуде мақсаттар әртүрлі болады:

- Ақпараттық. Бұл мақсат – өзіңнің ақпаратыңды әңгімелесушіге жеткізу және ақпараттың қабылданғаны туралы одан растау алу.
- Тақырыптық. Бұл мақсат – әңгімелесушінің мінез-құлығынан бір нәрсе алу, білу, өзгерту.
- Коммуникативті. Бұл мақсат – әңгімелесушімен белгілі бір қатынасты жасақтау. Коммуникативтік мақсаттың мынадай әрқилылығын бөліп көрсетуге болады: байланыс орнату, байланысты дамыту, байланыста болу, байланысты жаңарту, байланысты аяқтау.

Кез келген тілдесудің табысы барлық сөйлесу үдерісіне байланысты болады – бұл ойдан көпшіліктің дыбыстайтын сөзіне дейінгі барлық жол. [4].

### **Оның классикалық сызбасы бес бөлімнен тұрады:**

1. Ойланып сөйлеу;
2. Табылғанды рет-ретімен қою;
3. Оған сөздік келбет беру;
4. Осының бәрін жадыда бекіту;
5. Қайталап айту.

Егер сөйлеуші алға қойған мақсатына (немесе мақсаттарына) жетсе және әңгімелесушімен қарым-қатынас теңгерімін сақтаса, яғни онымен дұрыс қарым-қатынаста қалса, онда тілдесу табыс пен тиімділікке кенеледі.

### **Іскерлік тілдесу түрлері**

Ақпарат алмасу тәсілі бойынша Іскерлік тілдесудің ауызша және жазбаша түрлері бар. Іскерлік тілдесудің ауызша түрлері монологтық және диалогтық деп бөлінеді.

Монологтық түрлеріне жататындар: сәлемдесу сөзі; сауда сөзі (жарнама); ақпараттық сөз; баяндама (мәжілісте, жиналыста). Диалогтық түрлері:

• **іскерлік тілдесу** – бір тақырыпқа арналған екі не одан көп әңгімелесушінің қысқа мезгілді байланысы.

- **іскерлік әңгіме** – екі әңгімелесушінің арасындағы әңгіме, тиісінше оған қатысушылар бір-бірінің өзіне тән тұлғалық ерекшеліктерін, түрткілерін, сөйлеу сипатын назарға алуы тиіс, яғни тілдесу тұлғааралық сипатқа ие және әріптестердің бір-біріне сөзбен және сөзсіз ықпал етудің әрқилы тәсілдерін межелейді.

- **іскерлік кеңес** – қабылданған шешімдерді жеделдету және олардың негіздемесін арттыру үшін, пікір мен тәжірибені тиімді алмасу үшін, орындаушыға нақты міндеттерді мейлінше тез жеткізу және ұйым персоналына эмоционалдық ықпал ету үшін қажет.

- **келіссөздер** – белгілі бір мәселе бойынша қорытынды жасау мақсатында талқылау. Келіссөздер мақсатына жету әрқашан қызметтің белгілі бір бағыты бойынша бірлескен бағдарлама жасауға байланысты.

- **сұхбат** – баспа, радио, телевизия үшін арналған журналистпен әңгіме.

- **баспасөз-мәслихаты** – журналистермен әңгіме.

- **телефон әңгімесі (дистантты)** – бұл уақыт бойынша контактілі, кеңістікте дистантты және әңгімелесушілердің тілдесуі арнайы техникалық құралдар арқылы. Тиісінше көру байланысының болмауы тілдесу бойынша әріптестердің өзара әрекет етуінің ауызша-сөйлесу құралдарына ауырлықты ұлғайтады. [4].

**Іскерлік тілдесудің жазбаша түрлері** – бұл көптеген қызметтік құжаттар: іскерлік хат, хаттама, есеп, анықтама, баянжазба және түсініктеме жазба, акт, өтініш, келісімшарт, жарғы, ереже, нұсқаулық, шешімдер, өкімдер, нұсқау, бұйрық, сенімхат және т.б.

**Іскерлік тілдесу жүргізудің жалпы ережелері**

1. Тиянақтылық (бәрін дер кезінде жасаңыз). Бәрін дер кезінде жасайтын адамның ғана мінез-құлқы нормативті деп саналады. Кешігу жұмысқа кедергі келтіреді және бұл адамға сенім артуға болмайтынын көрсетеді.

2. **Конфиденциальділік** (көп сөйлемеңіз). Корпорацияның немесе нақты мәміленің құпияларын жеке сипаттағы құпия сияқты ұқыпты сақтау қажет. Қызметтестен, басшыдан немесе бағыныштыдан олардың қызметтік іс-әрекеті немесе жеке өмірі туралы естігендерді өзгелерге айтуға болмайды.

3. Кез келген жағдайда клиенттермен, қызметтестермен, басшымен жылы шырайлылық, мейірімділік, сыпайылық қажет.

4. Қоршаған ортаға ынта бөлу (тек қана өзіңізді емес өзгені де ойлаңыз). Өзгенің пікірін сыйлаңыз, оларда белгілі бір көзқарас қалыптасқанын білуге тырысыңыз. Әрқашан қызметтестеріңіздің, басшылықтың сындарына құлақ асыңыз. Өзіңізге деген сенімділік сіздің қарапайым болуыңызға кедергі болмауы тиіс.

5. Сыртқы келбет (дұрыс киініңіз). Жағдайға байланысты киініңіз.

6. Сауаттылық (жақсы тілмен сөйлеңіз және жазыңыз). [4].

**Қорытынды.** Іскерлік тілдесу (ІТ) – бұл белгілі бір міндеттерді (өндірістік, ғылыми-коммерциялық және т.б.) шешуге бағынған адамдардың өзара әрекет етуі, яғни іскерлік өзара әрекет етудің мақсаты тілдесу үдерісі аясынан тыс жатыр. Іскерлік тілдесудің сапасы ортақ іспен айналысатын субъектілерде туындайтын өзара түсіністікке, басымдық әрекеттері мен

айқындығын келісуге байланысты.

Іскерлік тілдесу – бұл қызметтік саладағы адамдар арасындағы байланысты дамытудың күрделі, көп жоспарлы үдерісі. Оның қатысушылары ресми статустарда шығып сөйлейді және мақсаттар мен нақты міндеттерге қол жеткізуге бағдарланған.

Іскерлік тілдесу оның үш аспектінің бірлігі арқылы берілуі мүмкін:

- қабылдау (өзге адамның тұтас образы, ол оның сыртқы келбеті мен мінез-құлығын бағалау негізінде жасақталады);
- коммуникация (тілдесуге қатысушылар үшін маңызды ақпаратпен алмасу);
- өзара әрекет ету (әріптеске ықпал ету, іскерлік және өзге қатынастарға түсу).

Әрбір әлеуметтік ұйым (фирмалар, мекемелер) қызметінің қағидаттары оларға енетін индивидтердің мінез-құлығына елеулі ықпал етеді.

## Резюме

В данной статье рассматриваются вопросы Делового общения. От качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Деловое общение может быть представлено через единство его трех аспектов: восприятие (целостный образ другого человека, который формируется на основе оценки его внешнего вида и поведения); коммуникация (обмен информацией, значимой для участников общения); взаимодействие (воздействие на партнера, вступление в деловые и иные отношения).

### ***Пайдаланылған әдебиеттер:***

1. Е.Н. Легочкина «Культура и деловое общение». Учебное пособие. Белгород, 2012.

2. Лаборатория учебных коммуникаций Uchcom ([uchcom.botik.ru](http://uchcom.botik.ru)) ИПС РАН Concept&Content&Webmaster Гузилова Г.В. 1995-2002.

3. С.Б. Бөрібаева «Қазақ тілінде дипломатиялық және мемлекеттік құжаттарды рәсімдеу» оқу құралы. Алматы: «Қазақ университеті», 2011ж.

4. С.Б. Бөрібаева «Дипломаттың іскери сөйлеу мәдениеті» оқу құралы. Алматы: «Қазақ университеті», 2014 ж.

