



КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АЛЬ-ФАРАБИ
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ
КАФЕДРА ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО ПЕРЕВОДА

СБОРНИК

материалов Республиканского
научно-методического семинара
«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ
В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКАМ»,
посвященного 20-летию
факультета международных отношений

Алматы, 3 декабря 2015 г.

Алматы 2015

ІСКЕРЛІК ТІЛДЕСУДІҢ БІЛКІЛІГІ МЕН ДАҒДЫЛАРЫ

Аңдатпа. Бұл мақалада іскерлік тілдесудің білкілігі мен дағдылары қарастырылады. Іскерлік тілдесудің үш аспектісі: қабылдау, коммуникация, өзара әрекет етуге жеке тоқталып, іскерлік тілдесудің ерекшеліктеріне жүйелі түрде сипаттама беріледі. Сөйлеу коммуникациясында кездесетін жағдаяттық іскерлік тілдесудің түрлері, сауатты сөйлеудің он ережесі ұсынылады.

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

Іскерлік тілдесу (IT) – бұл белгілі бір міндеттерді (өндірістік, ғылыми-коммерциялық және т.б.) шешуге бағынған адамдардың өзара әрекет етуі, яғни іскерлік өзара әрекет етудің мақсаты тілдесу үдерісі аяқталғанға дейін. Іскерлік тілдесудің сапасы ортақ іспен айналысатын субъектілерде туындайтын өзара түсіністікке, басымдық әрекеттері мен айқындығын келісуге байланысты.

Іскерлік тілдесу оның үш аспектінің бірілігі арқылы берілуі мүмкін: – қабылдау (өзге адамның тұтас образы, ол оның сыртқы келбеті мен мінез-құлпын бағалау негізінде жасакталады);

– коммуникация (тілдесуге қатысушылар үшін маңызды ақпаратпен алмасу);

– өзара әрекет ету (әріптеске ықпал ету, іскерлік және өзге қатынастарға түсу).

Іскерлік тілдесудің ерекшеліктері

1. Тілдеу мақсаты мен түртіктерінің, қызметкерлер арасындағы байланыс жүргізудің тәсілдерін қатаң регламенттеу: ұйымдағы әрбір қызметкерге оның бағынуы тиіс жасанды құқықтар мен міндеттердің тұрақты құрылымы түрінде мінез-құлық стандарты нормативті түрде бекітіледі. Сондықтан да іскерлік тілдесу жасанды, шеттетілген, «асқын» болады. Тісінше сөйлеу мінез-құлқына қатысты қызметкерлердің арасындағы мәліметтер алмасу жеке сипатқа ие емес және қызметтік міндеттерді бірлесіп шешуге бағынуы күтілуде.

2. Ұйым құрылысының иерархиялығы: бөлімшелер мен қызметкерлердің арасында бағыну, тәуелділік, теңсіздік қатынастары бекітіледі. Сөйлеу коммуникациясы үшін бұл қағидат әрекетінің салт-дәстүрі болатындар: біріншіден, іскерлік тілдесуге қатысушылардың арасындағы статусын көрсететін вербальді амалдарды белсенді пайдалану, екіншіден, иерархиялық пирамида буындары және тиісінше кері байланыс тиімділігі бойынша ақпарат берудің проблемасы (1).

Іскерлік ақпаратты «горизонтал бойынша» тарату тиімділігі ережесі өте жоғары екендігі мойындалған. Белгілі бір деңгейде жұмыс істейтін адамдар бір-бірі «жарты сөзден» түспейді, оларға міндеттің мәнін егжей-тегжейлі түсіндіру талап етілмейді. «Вертикал коммуникацияның (яғни иерархиялық деңгей бойынша жоғары және төмен) тиімділігі едәуір төмен. Бұл бастау көзден (сөйлеушіден) адресатқа дейінгі ақпарат өтетін жол аралығында кез келген иерархиялық ұйымдасқан басқармада делал буындардың болуымен түсіндіріледі. Вертикал коммуникацияның төмен тиімділігін шақыратын өзге себеп жалпы, бағыныштылардың көсіпорындағы істердің ақуалы туралы білуінің міндетті емес екендігі туралы сеніммен байланысты, олар алдына қойылған міндеттерді шешуі тиіс, қабылданған шешімдерді орындау және артық сұрақтар қоймауы тиіс» (3).

3. Еңбектің адамның объективті мінез-құлық қарама-қайшылығымен және өзін-өзі сезінуімен түсіндіріледі. Адамның табиғаты қатан иерархиялық құрылыммен және жасанды ұйымдасқан үдерістермен сәйкес келмейді, сондықтан да қызметкерлердің психологиялық және эмоционалдық қажеттіліктерін, қанағаттандыруға бағытталған басқару әрекеттері, орындалатын жұмысқа олардың қызығушылығын қолдау, қабылданатын шешімдерге қатысу тиімділігін жасау қажет. Персоналды еңбекке ынталандыру тәсілдері моральдік және материалдық марапаттаудың әртүрлі түрлері, қызмет бойынша жоғарылау, ұйымның есебінен біліктілігін арттыру және т.б. болып саналады.

4. Сөйлеу этикетін ұстану міндетті – сәлемдесудің, өтінудің, алғыс айтудың және т.б. (сәлемсіз бе, таныстыруға рұқсат етіңіз, тілеуіңізді берсін) этикеттік жағдайды ұйымдастыруға мүмкіндік беретін типтік дайын «формулардың», тіл тәртібінің қоғам зірлерден нормасы.

IT проблемасыз өтуі үшін, ол мынадай кезеңдерден тұруы тиіс:

– байланыс (танысу) орнату, өзінді өзгенге таныстыру;

– тілдесу жағдайын бағдарлау, болып жатқан жайды ой елегінен өткізу, сабыр сақтау;

- қызықтарын мәселені талқылау;
- мәселені шешу;
- байланысты аяқтау (одан шығу).

Іскерлік ортада сөйлеу коммуникациясына қойылатын талаптардың сипаты:

– өз хабарламаның мақсатын нақты біліңіз; – қызметкерлердің әртүрлі тобы қабылдау үшін хабарламаның ұғынықты және жеткілікті етіп жасаныз; жалпы түсініктердің нақты иллюстрацияларын табыңыз, анық мысалдарды пайдаланып отырып ортақ идеяны дамытыңыз – хабарламаны мүмкіндігінше, қысқа және жинақы жасаныз, артық ақпараттан бас тартыңыз, қызметкерлерге нақты қатысты проблемаға ғана көңіліңіз аудартыңыз.

– қызметкерлермен әңгімеде белсенді тыңдау ережесін ұстаныңыз, оларды түсінітіңізді және біртөсекен әрекетке дайын екеніңізді көрсетіңіз.

Сонымен, келтірілген ережелер екі іскер әңгімесушінің әңгімесінде де, топтық тілдесу кезінде де ұсталынуы тиіс (2, 356).

Қорытынды.

Мақаламызды қорытындылай келе сауатты сөйлеудің он ережесін ұсынамыз:

- Әңгіменің тақырыбын біліңіз. Әңгіменің тақырыбына қанышылықты жақсы бейнделсеңіз, соғұрлым әңгіме қызықты болады.
- Әңгімесушіге сыйластықпен қараныз. Сыйластық көптеген заттардан байқалады. Бұл әңгімесушіге аса назар аударуыңыз, сондай-ақ сыртқы келбетіңіз, шашыңыз, көңіл-күйіңіз және т.б.
- Логикалық екпін, пауза және қиымал тілдері шеберлігін ментеріңіз.
- Жанды сөзді пайдаланыңыз: метафора, образдар, теңеулер. Олар сіздің өзіндікі құбылтып, басты сөздеріңізге қажетті реңк береді.

– Тілдік шаблондардан және жауыр болған сөздерден, сондай-ақ паразит-сөздерден аулақ болыңыз.

– Жексе биязылықты пайдаланыңыз.

– Ақценттен және тілді шұбарлаудан аулақ болыңыз.

– Шешеннің жеңілдігін асыра пайдаланбаңыз: әңгімесушінің алдамалық ақиқатын бұрмаламаңыз.

– Сөзді драмалық техникасын пайдаланыңыз: оның темпін жылдамдату және баяулату, дауысты арттыру, оның тембрін өзгерту.

– Есте сақтаңыз, сіздің даналығыңыз, ақылдыңыз бен адамгершілігіңіз зор ықпал ету күшіне ие.

Іскерлік кездесуге дайындалудың негізгі элементтері: келіссөздердің тақырыбын (проблемасын) анықтау, оларды шешу үшін әріптестеріңізге, өзіннің мүдделерін мен әріптесінің мүдделерін біліп алу, келіссөздердің жоспары мен бағдарламаларын әзірлеу, делегацияның құрамына мамандарды іріктеу, ұйымдастыру мәселелерін шешу және қажетті құжаттарды ресімдеу.

Келіссөздердің барысы мынадай сызбаға енеді: әңгіменің басы → ақпарат алмасу → аргументтеу және контраргументтеу → шешімдер жасау және қабылдау → келіссөздерді аяқтау.

Іскерлік тілдесуде әріптестер арасындағы қатынасты реттеудің алты негізгі ережесі көңіл аудартады:

1. Рационалдылық. Өзінді ұстамды ету қажет. Бақыланбайтын эмоцияларыңыз келіссөздер барысында және ойлы, өзара тиімді шешімдер қабылдау қабілетіне теріс әсерін тигізеді.

2. Түсіну, әріптестің көзқарасына көңіл болмеу өзара тиімді шешімдер жасау мүмкіндігін шектейді.

3. Тілдеу. Егер сіздің іскерлік әріптестеріңіз аса қызығушылық көрсетпесе, бәрібір олармен кенес өткізуге тырысыңыз. Бұл қарым-қатынасты сақтауға және жақсартуға аргументтеу күшін әлсіретеді, сондай-ақ іскерлік репутацияға жағымсыз әсер етеді.

4. Анықтық. Жалған ақпарат аргументтеу күшін әлсіретеді, сондай-ақ іскерлік репутацияға жағымсыз әсер етеді.

5. Менторлық тоннан аулақ болыңыз. Іскерлік әріптестеріңізді үйретуге болмайды. Негізгі әдіс – сендіру әдісі болуы тиіс.

6. Қабылдау. Өзге тарапты қабылдауға тырысыңыз және іскерлік әріптесіңіз туралы жаңа нәрсе білу үшін ашық болыңыз (2, 44-45 бб.).

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Авдеева А.С. Культура и деловое общение. Учебное пособие. Белгород, 2012. – 68 стр.
2. Борбасва С.Б. «Дипломаттың іскери сөйлеу мәдениеті». Алматы: «Қазақ университеті», 2014 ж. – 180 б.
3. Логовина Е.Н. Культура и деловое общение. Учебное пособие. Белгород, 2012 ж. – 118 б.