

**ДИПЛОМАТТЫҢ
ІСКЕРИ
СӨЙЛЕУ ЭТИКЕТІ****Кіріспе**

Сөйлеу мәдениетін меңгеру дәрежесі адамның кәсіби жарамдылық дәрежесін анықтайды. Бұл ең алдымен, мемлекеттік қызметкерлерге, дипломаттарға, саясаткерлерге, педагогтарға, заңгерлерге, дәрігерлерге, кәсіпкерлерге, журналистерге, қызмет көрсету саласының қызметкерлеріне, яғни өзінің қызмет бабы бойынша үнемі адамдармен араласатындарға қатысты. Сөйлеу мәдениетін тек әдеби тіл нормаларының деңгейінен жоғары меңгерсе ғана, ол өз сөздерінің өткір ойымен, көркемдігімен, мәнерлілігімен табысқа кенеледі. Сөйлеу этикеті ережелерін білу, оны ұстану адамға өзін сенімді сезінуге жол береді.

Дипломатиялық қарым-қатынастардың шекті жасанды және регламенттелген аясы белгілі бір өзгерістерді бастан кешіруде. Дипломаттың қарсыласы жаңарды, оның контрагенттерінің аясы кеңейіп жатыр. Шиеленістерді шешудің амалдары едәуір жетілдірілуде. Дипломатияның тілі де өзгереді. Дәстүрлі дипломатияның тілі өмір сүруде. Дипломаттар ең алдымен, сол тілде әңгімелеседі және жазады. Бұл, ең алдымен, жай пікірталас емес, шешімді қабылдаудың нақты үдерісі болатын орындарға, БҰҰ, ЕҚЫҰ, НАТО сияқты халықаралық ұйымдарға тән. Осындай тіл өңделген, әбден икемделген және көптеген дайын формулалармен жинақталған, дипломаттар бұл формулаларды белгілі бір шешімдерге қол жеткізу үшін қолданады. Дипломатия тілі қазіргі таңда адамзат тілінің өзге салаларымен өзара әрекетке түсіп отыр. Интернеттің күрт дамуына байланысты, дипломаттар мен саясаткерлердің сөзінде терминдер, мәдениет, әсіресе кино әлеміндегі соңғы оқиғаларға сілтемелер пайда бола бастады. Дипломатия тіліне спорт терминологиясы да ене бастады. Мысалы, «қосымша уақыт», ағылшын нұсқасында «овертайм» терминін дипломаттар мәжілістің белгілі бір уақытында нақты шешімге қол жеткізе алмаған кезде, өздеріне қолданады.

Дипломаттар – анықтама бойынша, үкімет белгілеген бағытты іс жүзіне асыруға арналған тәртіпті, міндетті адамдар. Ереже бойынша, ненің болатыны, ненің болмайтыны туралы дәл нұсқаулықтар бар. Ымыраға келетін, сондай-ақ мүлдем келмейтін шектері берілген. Бірінші кезекте, атап айтқанда, тұлға, содан

кейін ғана дипломат болып саналатын, нұсқаулықты өзінің «мені» арқылы іс жүзіне асыратын адамдар ғана барынша тиімділікке қол жеткізеді.

Түптеп келгенде, дипломатия – бұл да саясат, алайда сыртқы саясат. Бұл мемлекеттік қызметшілердің, дипломаттардың, елшілердің, елшіліктер аппаратының, консулдықтардың, сондай-ақ сауда, мәдени, туристік қызметтердің іс-әрекеті; саяси ахуал мен шешендік өнер білімін толық меңгеруге құрылған іс-әрекет. Дипломатиялық міндеттерді үкімет мүшелері, ірі ведомстволардың, партиялардың, фирмалардың, білім беру мекемелерінің басшылары да – шетел мемлекеттерімен қарым-қатынас жасайтындардың барлығы да орындайды. Әрине, дипломатияда сөйлеу саласына қатысы аз көптеген талаптар сақталынады. Біріншіден, дипломаттың сөзі абыройының жоғары сезімімен ерекшеленеді, өйткені ол өзінің елінің, дәстүрлері мен беделдерінің, көбінесе экономикалық және әскери әлеуеті атынан әрекет етеді. Дипломат та өзінің елінің дәстүрлері мен амбициялары атынан әрекет ететін әңгімелесушісіне жоғары құрмет көрсете алады. Дипломаттардың жоғарыда айтылған сөзін ұстанусыз қалаған нәтижеге жету неғайбыл, өзара мүдделер сақталынбайтын болады, келісімдерге қол жеткізілмейді. Табысты байланысқа сондай-ақ белгіленген кәдімгі дәстүрлі этикет пен церемониалды ұстану көмектеседі. Екіншіден, дипломаттың сөзі оның жоғары білімділігін, жалпы ғана емес, сонымен бірге бірнеше тілдерді үздік меңгергенін, тарих, мәдениет, география, экономика, әдебиет – әлемдік, әсіресе келіссөздер жүргізіліп отырған елдің әдебиетін терең білетіндігі бейнеленуі тиіс. Дипломатия тілінде жалпы әдеби тілдің сөздер мен сөз тіркестерінің кейбір мәндері термин ретінде қолданылады: протокол (халықаралық тілдесудің жалпыға мәлім ережелерінің жиынтығы), иммунитет (тұлғаның, дипломаттар тұрғын үйінің қол сұғылмаушылығы), қабылдау (шақырылған тұлғаға өзге тұлғаларды жинау). Үшіншіден, дипломат жылдам реакцияларға ие болуы тиіс, емеурінді тануы, бөгденің өткір ойын бағалауы және өзі биязы, өткір ойлы болуы қажет. Тіпті шамалы ғана ағаттығы, дәлсіздігі, сөздерінің қарама-қайшылығы – бұл оның мансабының құрдымға кеткені. Дипломатқа айтушы ғана емес тыңдаушы рөлінде де биязы зеректігі қажет: өзімен әңгімелесушінің қас-қабағын бағып отыруы тиіс, емеуріні мен жасырын ойларын шешуі керек [1, 3-7-бб.].

«Сөйлеу мәдениеті» ұғымының сипаттамасы
«Сөз мәдениеті ғылымына тоқталмас бұрын жалпы «мәдениет» ұғымының мәнін білу керек. Қазақ тіліне бұл термин арабтың «маданият» – «қала, қалалық» деген сөзінен енген. В.Дальдің сөздігінде «культура» ұғымы: өсіру, өңдеу, күту, білім, ақыл-ой, ізгілік деген мағынада берілген. Көне заманда «культура» деген ұғым «жерді өңдеу» деген мағына білдірген. Кейінірек бұл сөздің мағынасы тереңдеп, «жанды жетілдіру» деген ұғымда жұмсалған. Уақыт өте келе еуропалық тілдерде «мәдениет» сөзі «білім беру», «даму», «қабілеттілік», «құрметтеу» сияқты мағыналарға ие болады».

«Қандай ғылымның болмасын дамуы мен қалыптасуы оның зерттелуімен тікелей байланысты екендігі белгілі. Сөз мәдениеті ғылымы ғылым ретінде 1960 жылдардың аяғына қарай қолға алынғанымен, сөзді дұрыс, көркем, таза, өз орнында қолдануға ғалымдар ертеден-ақ мән берген болатын. Оған ұлы ақын Абайдың, қазақ тіл білімінің негізін салушы А. Байтұрсыновтың т.б. ой-пікірлері дәлел. Сөз мәдениеті ғылымының теориялық негізін, практикалық мәнін айқындауда профессорлар: М. Балақаевтың «Қазақ тілі мәдениетінің мәселелері» (1965), «Қазақ әдеби тілі және оның нормалары» (1984); Р. Сыздықтың «Тілдік норма және оның қалыптануы» (2001); Н. Уәлидің «Сөз мәдениеті» (1994) атты зерттеу еңбектерінің маңызы зор. Бұл еңбектерде сөз мәдениеті ғылымының негіздері: әдеби тіл, тілдік норма, оның түрлері, нормадан жөнді-жөнсіз ауытқулар, олардың себептері жан-жақты қарастырылды» [2, 19 б.].

Сөз мәдениеті ғылымы туралы өз пікірлерін белгілі ғалымдар М. Балақаев: «Сөз мәдениеті дегеніміз – тілдік тәсілдердің ширау, жетілу дәрежесі. Сонымен қатар ол тіл жұмсаудағы ізеттілік, сауаттылық қана емес, тілдік тәсілдерді, фонетикалық, орфографиялық, орфоэпиялық, морфологиялық, синтаксистік, стильдік құбылыстарды ұқыпты, дұрыс қолдану дағдысы» [3, 114 б.].

Р. Сыздық: «Сөз мәдениеті дегеніміз – сөздерді дұрыс, орнымен қолдану (лексикалық), дұрыс құрастыру (синтаксистік), дұрыс қиюластыру (морфологиялық), дұрыс дыбыстау (орфоэпиялық), сауатты жазу (орфографиялық), тілді әсерлі етіп жұмсау (лингвистилистикалық) нормаларын ұстану, орнықтыру, жетілдіру. Осылардың бәрін қосып, сөз мәдениеті деген ғылымтаным саласын «ортология» деп атаушылық бар, яғни ортология – сөздің дұрыстығы туралы ілім» [4, 27 б.]. – деп атап көрсетті.

Сөйлеу мәдениеті деп мыналар түсініледі: әдеби тіл нормаларын ауызша және жазбаша түрде меңгеру; коммуникацияның алға қойған міндеттеріне қол жеткізуге ықпал ететін белгілі бір ахуалдағы тілдесуде тілдік амалдарды таңдай және ұйымдастыра білу; тілдесу этикасын ұстану.

Сол себепті, сөйлеу мәдениеті құрамдас үш компонентті құрайды: нормативті, коммуникативті және этикалы. Сөйлеу мәдениеті, ең алдымен, сөздің дұрыстығын, яғни оны тұтынушылардың (айтушылардың және жазушылардың) «идеалы», үлгісі ретінде қабылданатын әдеби тіл нормаларын ұстануды көздейді. Тілдік норма – бұл тіл мәдениетінің орталық ұғымы, ал сөйлеу мәдениетінің нормативтік аспекті ең маңыздыларының бірі болып саналады. «Сөйлеу мәдениеті» ұғымы тілдің жұмыс істеуінің заңдылықтарымен және ерекшеліктерімен, сондай-ақ тілдік қызметтің көп қырлылығымен байланысты. Сөйлеу мәдениеті сөзбен тілдесу барысында тілдік амалдарды іріктеу мен қолданудың дағдыларын жасайды, коммуникативтік міндеттерге сәйкес тілдік тәжірибеде оларды пайдаланудың саналы қатынасын жасақтауға көмектеседі. Осы мақсат үшін қажетті тілдік амалдарды таңдау – тіл мәдениеті коммуникативтік аспектінің негізі.

«Сөз мәдениеті – ұлттық сананы дамытуға қызмет ететін пән. Ұлттық сана – рухани мәдениет ғылым мен білім, материалдық мәдениет және дене тәрбиесі мәдениеті мен байланысты аса күрделі құрылым. Ұлтты, отанды, тілді мақтанш тұтатын сезім де ұлттық сананың құрылымына кіреді. Ұлттық сананың осы аталған құрылымдық компоненттері қазақ тілінде сана-сезім деген қос сөзбен жинақталып айтылады» [2, 22 б.].

Сөз мәдениетінің негізі – тілдік норма. Сөз мәдениеті ғылымының негіздерін: норма, тілдік қатынас және этикалық компоненттер құрайды. Сөз мәдениеті ғылымы, ең алдымен, сөзді әдеби тілдің нормасына сай дұрыс қолдануды талап етеді. Сонда әдеби тіл деген не, әдеби емес тіл болуы мүмкін бе деген сұрақтар тууы мүмкін. Әдеби тіл – белгілі бір қалыпқа түскен, диалектілер мен қарапайым сөйлеу тіліне қарағанда, жалпыға бірдей міндетті және «дұрыс» қабылданған нормасы бар тіл. «Әдеби тіл – белгілі нормалары бар жүйелі тіл. Тілдің әдебилігі сол тілде сөйлейтін адамдардың баршасына түсінікті және олардың бір-бірімен ортақ қарым-қатынас құралының ең жоғарғы түрі болуы оның (сол тілде) орныққан жүйелі нормалар негізінде ғана жүзеге аспақ» [5, 37 б.]. Демек, әдеби тіл болуы үшін

оның жалпыға ортақ тілдік нормалары болуы сөз мәдениетінің басты белгілерінің бірі.

Тіл мәдениетінің негізгі коммуникативтік сапалары: сөйлеудің дәлдігі, сөйлеудің мазмұндылығы, мәнерлілігі, сөйлеудің байлығы.

Сөйлеудің дәлдігі – затты, ақиқат құбылысты білдіретін сөздердің қатаң сәйкестігі. Қатенің көзі паронимия (жазылуы, айтылуы бойынша жақын сөздер, алайда мағынасы бойынша әртүрлі сөздер) болуы мүмкін: дипломат – дипломант, экскаватор – эскалатор. Қисындылық – бұл сабақтастық, қисындылық заңына сәйкес сөйлеуге қарсы келмеушілік. Сөйлемде және мәтінде логикалық байланыстарды орнату. Орындылық – бұл мақсаттарға, ахуалға, шарттарға, тілдесудің мазмұнына сәйкес келетін тілдік бірліктерді сөзде қолдану.

Сөйлеудің мазмұндылығы – бұл сөздің қолайлылығы, оның кімге арналғандары үшін қолайлылығы. Сөйлеудің тазалығы сөзде әдеби тілге бөгде элементтердің (диалектілік, кәсіби, жаргон және т.б.) болмауын білдіреді. Терминологияны байыппен, кірме сөздерді мүмкіндігінше ана тіліміздегі (консенсустың орнына – келісім, эскалацияның орнына – бірте-бірте ұлғайту және т.б.) сөздермен ауыстыра отырып пайдаланған жөн. Көбінесе, ауызша сөйлеудің былғануы керек емес сөздерді пайдалану есебінен жүргізіледі. Сөйлеудің мәнерлілігі деп тілде қаланған мәнерлеу мүмкіндіктерін іске асыру нәтижесінде туындайтын сапаны атайды.

Мәнерлілік барлық деңгейдегі (экспрессивті сөздер, интонация, қанатты сөздер, мақал-мәтелдер және т.б.) тілдік бірліктермен жасалуы мүмкін.

Сөйлеудің байлығы – бұл ақпаратты қолайлы айтуға мүмкіндік беретін сөздегі тілдік бірліктерді кеңінен және еркін пайдалану. Сөйлеу мәдениетінің этикалық аспекті нақты жағдайлардағы тілдік тәртіп ережелерін білу мен қолдануды білдіреді. Тілдесудің этикалық нормасы деп сөйлеу этикеті (сәлемдесудің, өтінудің сұраудың, алғыс айтудың және т.б. сөйлеу формулалары) түсініледі.

Өзге адаммен байланысқа түсетін адамның міндеті тілдесудің мақсатына қол жеткізуге ықпал ететін әрбір нақты жағдай үшін қолайлы амалдар табудан тұрады. Сөйлеу мәдениеті тиісті дағдыларды меңгеруге көмектеседі. Сөйлеу мәдениетінің негізгі міндеттерінің бірі – әдеби тілді қорғау. Бұл міндетті лингвистер ұлттық маңызды іс деп санайды, өйткені әдеби тіл аумақтың бірлігімен, тарихи және шаруашылық өмірмен қатар, ұлтты біртұтас қылып біріктіретін

факторлардың бірі болып саналады. Сөйлеу мәдениеті арқылы адамның жалпы мәдениеті мен зиялылығы көрініп тұрады. Адамның сөйлеу мәдениеті оның сөйлесіп тұрған адамына сый-құрметі мен мейірімін көрсетеді [1, 13 б.].

Қазақ сөйлеу этикетінің спецификасы

Сөйлеу этикеті ұлттық спецификаға ие. Әрбір халық өзінің сөйлеу тәртібі ережелерінің жүйесін жасаған. Қазақстан қоғамында ерекше құндылықты мынадай қасиеттер: әдептілік, абайлағыштық, төзімділік, мейірімділік, ұстамдылық құрайды.

Әдептілік – бұл сөйлеушіден әңгімелесушіні түсінуді, орынсыз сұрақтардан аулақ болуды, оған ыңғайсыз болатын тақырыптарды қозғамауды талап ететін этикалық норма.

Абайлағыштық – әңгімелесушінің ықтимал сұрақтары мен тілектерін алдын ала білу, тақырыптың барлық әңгімесі үшін оны егжей-тегжейлі хабардар етуге дайындығынан тұрады.

Төзімділік (толеранттылық) – ықтимал пікірлер алшақтығына салмақты болу, әңгімелесуші көзқарастарының күрт сынауынан аулақ болу. Өзге адамдардың пікірін сыйлауды ұстану, неліктен олардың белгілі бір көзқарасы қалыптасқанын ұғынуға тырысу. Төзімділік сияқты мінезбен ұстамдылық тығыз байланысты – әңгімелесушінің күтпеген немесе әдепсіз сұрақтарына байсалды жауап қайтара білу.

Мейірімділік – әңгімелесушіге қатысты да, әңгіменің барлық құрылымына да: оның мазмұны мен түріне, сөздің интонациясы мен таңдауына да қажет [1, 57 б.].

Қорытынды. Қорыта айтқанда, дипломатқа өз елінің мүдделерін қорғауда өз ұстанымдарының мықтылығы қажет. Өз ойларын нақты әрі дәл жеткізе білу, сауатты сөйлеу, тек өз сөздерімен ғана көңіл аудартпай, сонымен бірге тыңдаушыларға ықпал ете білу, сөйлеу мәдениетін меңгеру – әртүрлі маман иелері: дипломаттар, заңгерлер, саясаткерлер, мектеп және ЖОО оқытушылары, радио және телевизия қызметкерлері, менеджерлер, журналистер үшін өзіндік кәсіби жарамдылығының сипаттамасы. Сөйлеу мәдениетін барлық адамдар меңгеруі қажет, өз қызмет бағыты бойынша адамдармен байланыстылар, оларды ұйымдастырады және жұмысқа жібереді, іскерлік келіссөздер жүргізеді, тәрбиелейді, олардың денсаулығына қамқорлық жасайды, адамдарға әртүрлі қызмет көрсетеді.

Болашақ дипломаттардың сөйлеу этикасын қалыптастыруда, кәсіби тілде сөйлеуді игертуде, өз ой-пікірін біліктілікпен шешендік деңгейде жеткізуде, тілдік (әдеби) норманы меңгертуде халықаралық қатынастар факультетінің студенттері үшін «Мемлекеттік тілдегі сөйлеу мәдениеті» –элективті курсы енгізу қажет деген пікір білдіреміз.

Әдебиеттер

- 1 Бөрібаева С.Б. Дипломаттың іскери сөйлеу мәдениеті халықаралық қатынастар факультетінің студенттеріне арналған оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2014.– 180 б.
- 2 Бейсенбайқызы З. Сөз мәдениетінің негіздері. – Алматы, 2009.– 192 б.
- 3 Балақаев М., Серғалиев М. Қазақ тілінің мәдениеті.– Алматы: ЗиятPRESS, 2006.– 140 б.
- 4 Сыздық Р. Тілдік норма және оның қалыптасуы. – Алматы, 2001.
- 5 Исаев С. Қазақ тіліндегі сөздердің грамматикалық сипаты. – Алматы, 1998.
- 6 Легочкина Е.Н. Культура и деловое общение: учебное пособие. – Белгород, 2012.– 70 с.

References

- 1 Boribaeva S.B. «Diplomattiñ iskeri söylew mädeniëti» educational manual for students of the Faculty of International Relations. – Almaty: Qazaq wniwersiteti, 2014 – 180.
- 2 Beysenbayqyzy Z. Söz mädeniëtiñ negizderi. – Almaty, 2009. – 192.
- 3 Balakayeva M., Sergaliev M. Qazaq tiliniñ mädeniëti. – Almaty: ZiyatPRESS, 2006. – 140.
- 4 Syzdyq R. Tildik norma jäne oniñ qalıptanwı. – Almaty, 2011.
- 5 Isayev S. Qazaq tilindegi sözderdiñ grammatikalıq sıpatı. – Almaty, 1998.
- 6 Legochkina E.N. Culture and Business dialogue educational manual. – Belgorod, 2012. – 70.